

# **Co-design, design thinking... : méthodes innovantes pour redessiner les services de l'Infothèque dans le cadre de son projet de réaménagement**

**Travail de Master réalisé en vue de l'obtention du Master HES**

par :

**Laetizia SABATINI CHOQUARD**

Sous la direction de :

**Hélène MADINIER, Professeure HES en information documentaire**

**Carouge, 31 juillet 2018**

**Master en Sciences de l'information  
Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)**

## Déclaration

Ce travail de Master est réalisé dans le cadre du Master en Sciences de l'information de la Haute école de gestion de Genève. L'étudiant accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans ce travail, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle de l'encadrant.

« J'atteste avoir réalisé le présent travail sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Carouge, le 31 juillet 2018

Laetizia Sabatini Choquard

## Remerciements

Ce travail a été réalisé grâce à la collaboration et au soutien de nombreuses personnes.

Tout d'abord je remercie Hélène Madinier, Professeure HES à la Haute école de gestion de Genève et directrice de ce travail de master, pour sa disponibilité et ses conseils avisés qui m'ont permis de trouver des solutions et d'avancer.

Je tiens aussi à remercier Gwënola Dos Santos, responsable de l'Infothèque et mandante de ce travail, pour la collaboration, la transmission d'informations et le support fourni.

Ma gratitude va également aux responsables des bibliothèques et aux experts pour avoir répondu à mes questions et apporté des informations supplémentaires à l'étude ainsi qu'aux intervenants pour leur disponibilité et participation aux entretiens.

Enfin, je remercie tout particulièrement Franck et Matteo pour leur soutien et encouragement tout au long de ce parcours d'étude.

## Résumé

Face à l'évolution des pratiques et aux bouleversements qui intéressent le domaine de l'information, les bibliothèques universitaires sont amenées à revoir leur stratégie et à forger leur politique de services.

Dans le cadre du projet de réaménagement qui l'intéresse, l'Infothèque de la HEG de Genève souhaite redessiner ses services, soucieuse de répondre aux besoins de toute sa communauté. Ce travail de master a pour objectif de trouver la méthode de design de service la plus adaptée à sa situation.

Afin d'identifier les aspects clés de la problématique et inspirer le choix, un état des lieux des méthodes innovantes, *design thinking*, co-design, UX et BiblioRemix et de leurs pratiques a été réalisé dans le contexte des bibliothèques universitaires.

Une analyse des besoins a été menée auprès de la communauté de la HEG afin d'identifier les objectifs de la direction et les attentes des bibliothécaires à propos du projet de réaménagement de l'Infothèque ainsi que les besoins de la communauté académique. Pour ce faire des entretiens semi-dirigés et un focus group ont été réalisés. Des représentants des catégories des étudiants, des enseignants, des chercheurs et du PAT ont été rencontrés pour les entrevues. Les réponses collectées ont été présentées et croisées avec les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée par l'Infothèque, afin d'offrir un aperçu de la situation et identifier des axes de réflexion pour la création de services.

Au vu des échanges avec les bibliothécaires ayant mis en place des expériences de design de service et des résultats de l'analyse des besoins, ce travail suggère des actions pour la création de services centrés sur les utilisateurs et propose deux solutions d'atelier. La première porte sur une séance de co-design, à réaliser avec des représentants de la communauté et le support d'un animateur, la seconde concerne l'organisation de plusieurs ateliers participatifs, à construire sur des projets spécifiques avec des groupes de délégués des catégories intéressées.

En raison des délais temporels, la mise en place d'un atelier n'a pas été réalisée lors de cette étude, toutefois ce mémoire fournit une présentation des tâches à accomplir et un diagramme des champs de forces comme aide à la décision.

Enfin ce travail suggère des axes de réflexion à développer lors des séances de design participatif et avance des pistes à explorer pour des études à venir.

**Mots-clefs :** Infothèque, HEG, bibliothèque universitaire, design thinking, IDEO, co-design, BiblioRemix, UX, design de service, expérience utilisateur, design participatif.

# Table des matières

Déclaration .....	i
Remerciements .....	ii
Résumé.....	iii
Liste des tableaux .....	vi
Liste des figures.....	vii
Sigles et Abréviations .....	viii
<b>1. Introduction.....</b>	<b>1</b>
1.1 Cadre général .....	1
1.2 Contexte du travail.....	1
1.2.1 Le projet de réaménagement de l'Infothèque .....	2
1.3 Présentation du mandat .....	3
1.4 Objectifs et plan du travail .....	3
<b>2. Méthodes innovantes de design de service en bibliothèque .....</b>	<b>5</b>
2.1 Le Design thinking .....	5
2.2 L'UX ou l'expérience utilisateur .....	8
2.3 Le co-design .....	9
2.4 BiblioRemix : des séances de créativité collective .....	10
2.5 Une méthode adaptée à chaque situation .....	11
<b>3. Benchmark des bibliothèques universitaires ayant adopté une démarche de design de service .....</b>	<b>12</b>
3.1 Futurelib .....	12
3.2 <i>d.lib</i> le projet de learning center de l'École des Ponts – Paris.....	13
3.3 L'engagement des étudiants à l'université d'Essex – Grande Bretagne	14
3.4 Le projet <i>Studium</i> à l'Université de Strasbourg .....	16
3.5 Résultats du benchmark .....	18
<b>4. Analyse des besoins.....</b>	<b>19</b>
4.1 Méthodologie.....	19
4.1.1 Les entretiens semi-dirigés.....	19
4.1.2 Le tri par cartes .....	19
4.1.3 Le focus group .....	21
4.1.4 Les observations.....	21
4.1.5 Enquête sur la qualité des services de l'Infothèque.....	22
4.2 Présentation des résultats .....	22
4.2.1 Les objectifs et les attentes pour le projet de réaménagement de l'Infothèque .....	22
4.2.2 Les besoins exprimés par les enseignants, le PAT, les chercheurs et les étudiants .....	33

<b>5. Discussion des résultats</b>	<b>47</b>
<b>5.1 Les espaces</b>	<b>47</b>
5.1.1 Animer l'information	47
5.1.2 Fournir un lieu agréable	48
5.1.3 Permettre de travailler en groupe	48
5.1.4 Mettre à disposition des espaces détente	48
<b>5.2 Ressources documentaires</b>	<b>48</b>
5.2.1 Fournir l'accès à l'information	49
<b>5.3 Recherche</b>	<b>49</b>
5.3.1 Définir son rôle	50
<b>5.4 Soutien</b>	<b>50</b>
5.4.1 Mettre en place des formations	50
5.4.2 Centraliser et partager les connaissances	51
5.4.3 Accompagner les chercheurs	51
<b>6. Recommandations</b>	<b>52</b>
<b>6.1 Actions à entreprendre</b>	<b>52</b>
<b>6.2 Solutions proposées</b>	<b>53</b>
6.2.1 Séance de co-design	53
6.2.2 Ateliers participatifs	55
<b>6.3 Comment pourrait-on... ?</b>	<b>56</b>
<b>6.4 Analyse des champs de forces</b>	<b>56</b>
<b>7. Conclusion</b>	<b>59</b>
<b>Bibliographie</b>	<b>60</b>
<b>Annexe 1 : Plan d'accès - Campus Battelle</b>	<b>64</b>
<b>Annexe 2 : Proposition d'aménagement – Plan</b>	<b>65</b>
<b>Annexe 3 : Guide d'entrevue 1</b>	<b>66</b>
<b>Annexe 4 : Guide d'entrevue 2</b>	<b>69</b>
<b>Annexe 5 : Choix de photos Bibliothèques universitaires</b>	<b>74</b>
<b>Annexe 6 : Les mots pour le tri par cartes</b>	<b>77</b>
<b>Annexe 7 : Support pour focus group avec les bibliothécaires</b>	<b>78</b>
<b>Annexe 8 : Grille observations (<i>in situ</i> et situations analogues)</b>	<b>84</b>
<b>Annexe 9 : Résultats tri par cartes 1</b>	<b>85</b>
<b>Annexe 10 : Personas des utilisateurs de l'Infothèque</b>	<b>86</b>
<b>Annexe 11 : Résultats wish-list Infothèque</b>	<b>87</b>
<b>Annexe 12 : « Comment j'imagine mon Infothèque »</b>	<b>88</b>
<b>Annexe 13 : Résultats tri par cartes 2</b>	<b>89</b>
<b>Annexe 14 : Macro planification séance de co-design</b>	<b>90</b>

## Liste des tableaux

Tableau 1: Méthodes de design de service et leurs attributs .....	12
Tableau 2: Résultats du benchmark.....	18
Tableau 3: Définition d'une problématique.....	31
Tableau 4: Services conseillés aux étudiants .....	39
Tableau 5: Les fonctions des bibliothèques universitaires .....	40
Tableau 6: L'emplacement idéal pour une bibliothèque universitaire.....	41
Tableau 7: Quelle atmosphère pour les bibliothèques universitaires .....	42
Tableau 8: Visibilité et outils de communication de l'Infothèque .....	44

## Liste des figures

Figure 1: Fréquentation mensuelle de l'Infothèque 2015 - 2017 .....	2
Figure 2: Les processus du design thinking .....	6
Figure 3: Le processus du design thinking de la d.school .....	7
Figure 4: Cinq utilisateurs de l'Infothèque .....	28
Figure 5: Quelles compétences clés pour les bibliothécaires du futur ? .....	29
Figure 6: Membres de la CI qui consultent les bibliothécaires .....	37
Figure 7: Les étudiants qui consultent les bibliothécaires .....	38
Figure 8: Fréquentation de l'Infothèque .....	39
Figure 9: Résultats du tri par cartes .....	46
Figure 10: Diagramme d'analyse des champs de forces pour la séance de co-design .....	57
Figure 11: Diagramme d'analyse des champs de forces pour les ateliers participatifs .....	57



## Sigles et Abréviations

AID : Agent en information documentaire

CI : Commission Infothèque

DMP : Data Management Plan

EE : Économie d'entreprise

ETP : Équivalent temps plein

HEG : Haute école de gestion

HES-SO : Haute école spécialisée de Suisse Occidentale

IBM : International business management

ID : Information documentaire

IG : Informatique de gestion

IS : Information Science

KFH : Konferenz der Fachhochschulen (Conférence des recteurs des Hautes écoles spécialisées suisses)

LAG : Library advisory group

PAT : Professionnel administratif et technique

RIN : Research Information Network

RLUK : Research Libraries United Kingdom

VPN : Virtual private network

# 1. Introduction

## 1.1 Cadre général

Les bibliothèques universitaires reflètent les changements majeurs qui intéressent le domaine de l'information et de la documentation et font face à une évolution de paradigmes. Une relation nouvelle s'établit avec leurs usagers, puisque de gestionnaires de collections, elles construisent désormais leur stratégie sur le public en diffusant le savoir et en soutenant la recherche et l'enseignement (Delorme, 2015).

La question de l'offre et la demande gagne une place centrale dans les débats sur leur avenir, pourtant une solution toute prête n'existe pas et chaque bibliothèque est obligée de mettre en place sa stratégie en s'interrogeant sur la place des collections et sur son engagement dans une politique de services au public (Roche, 2015). Or, il s'agit d'un travail laborieux qui nécessite de définir sa mission et d'endosser le point de vue des usagers tout en s'efforçant de situer et mettre en avant les nouveaux rôles des bibliothécaires.

L'intérêt croissant envers les méthodes innovantes employées pour concevoir les services des bibliothèques démontre l'attention portée aux usagers et le besoin des bibliothécaires de renouer avec eux. Les usagers sont mis au centre des processus créatifs, l'objectif étant de comprendre leur expérience, tout ce qu'ils ressentent et qu'ils perçoivent au moment d'utiliser un service, qui soit réel ou virtuel. Il s'agit d'un changement de perspective qui oblige les bibliothécaires à sortir de leur zone de confort et à remettre en question leurs pratiques.

Les exemples d'ateliers participatifs s'inspirant de l'approche du *design thinking* d'IDEO se multiplient au niveau mondial. Professionnels, designers et bibliothécaires, se réunissent avec les usagers, les impliquant dans une démarche visant à dessiner des services « utiles, utilisables et désirables » et à créer un sentiment d'appartenance. L'empathie, la capacité à explorer un problème dans son intégralité afin de parvenir à une solution innovante, l'expérimentation, la collaboration et l'optimisme sont parmi les valeurs constitutives de la méthode, ou plutôt de l'état d'esprit du *design thinking*.

Dans ce cadre innovant et créatif, ce travail de master se propose d'évaluer la faisabilité d'un atelier participatif dans le contexte des bibliothèques académiques et pour ce faire il se nourrit d'une revue de la littérature professionnelle et d'échanges avec des bibliothécaires ayant mis en place des expériences participatives sous différents formats.

L'objectif de ce travail est d'évaluer les problématiques liées à la mise en place de telles méthodes dans le contexte universitaire afin d'identifier l'approche de design la plus adaptée à l'Infothèque de la Haute école de gestion de Genève, qui soucieuse de répondre aux besoins de sa communauté, s'apprête à revoir son offre de services.

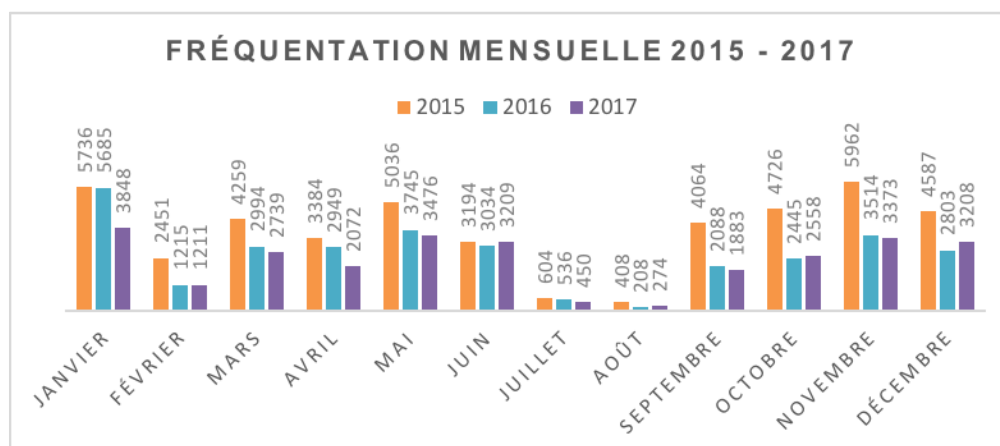
## 1.2 Contexte du travail

La Haute école de gestion de Genève, constituée de quatre filières d'études (Économie d'entreprise, International Business Management, Informatique de Gestion et Information Documentaire) et de la Formation Continue est située dans le campus Battelle à Carouge.

Trois bâtiments, le B, le C et le F délimitent l'enceinte du campus<sup>1</sup>. Le bâtiment B, le plus récent de l'école a été inauguré le 1<sup>er</sup> février 2016, il accueille les salles de cours, la direction de la HEG de Genève, des bureaux administratifs et techniques, l'Aula et la cafétéria. Le bâtiment C, quant à lui, met à disposition principalement des salles de cours. Enfin dans le bâtiment F, le plus éloigné du campus, on retrouve des salles informatiques, les bureaux de la Formation Continue, la direction de la HES-SO Genève ainsi que l'Infothèque au dernier étage.

Depuis 2016, date de l'inauguration du bâtiment B, l'Infothèque est confrontée à une forte baisse de fréquentation, de 30% à 50% en moins selon les périodes de l'année.

Figure 1: Fréquentation mensuelle de l'Infothèque 2015 - 2017



(Rapport d'activité Infothèque 2017, p.10)

Le projet de réaménagement de l'Infothèque dans le bâtiment C, dont la réalisation est prévue pour 2020, représente pour l'équipe des bibliothécaires l'occasion d'acquérir un emplacement central dans le campus et une place visible dans la vie de la communauté.

Le projet fait l'objet de plusieurs groupes de discussion et initiatives ayant le but de concevoir l'Infothèque de demain. A citer parmi toutes, la « séance campus », constituée en 2017, assemblée réunissant les responsables du projet, des représentants de l'école et la responsable de l'Infothèque, ainsi que la mise en place d'une veille sur les services innovants et les aménagements des bibliothèques universitaires contemporaines menée par l'équipe de l'Infothèque.

### 1.2.1 Le projet de réaménagement de l'Infothèque

Le projet de réaménagement de l'Infothèque<sup>2</sup> est échelonné sur quatre ans : 2018 – 2021 et fait partie d'une restructuration générale qui a la finalité de réorganiser les espaces du bâtiment F et d'exploiter des surfaces inoccupées.

Un groupe de travail, composé de membres de la HEG et de l'architecte des Services Généraux de la HES-SO, a eu la tâche de décrire techniquement le projet et le présenter à l'État de Genève propriétaire des bâtiments.

<sup>1</sup> Le campus inclut également les bâtiments A et D qui accueillent le Centre universitaire d'informatique de l'Université de Genève. Le plan est consultable en annexe (1).

<sup>2</sup> Le plan est consultable en annexe (2).

Le bâtiment C n'est pas inscrit dans l'inventaire, il n'est pas classé mais il comporte une couche de protection et une série de contraintes et problématiques techniques à résoudre.

Le propos premier du projet est l'aménagement d'une Infothèque centrale qui soit au service des nouveaux besoins de la communauté de la HEG, sans qu'elle suive forcément les tendances, qui consolide son rôle de vitrine de la filière ID et qui soit innovante.

L'accessibilité des locaux pendant les heures du soir et des week-ends, la fluidité des espaces entre les bâtiments C – L – F ainsi que la flexibilité du bâtiment sont les principes directeurs du projet. Il est question également de repenser la signalétique et de prêter une attention particulière à l'ambiance lumineuse et sonore ainsi qu'au confort via l'aménagement de mobilier ergonomique intégré au bâtiment et fonctionnel. Pour répondre au besoin de connectivité les espaces seront pensés selon les besoins informatiques et ils seront polyvalents, modulables et évolutifs.

### **1.3 Présentation du mandat**

Ce travail de master fait partie intégrante de la réflexion menée autour du réaménagement de l'Infothèque. Il est encadré par sa responsable, Gwënola Dos Santos, qui a souhaité la mise en place d'une démarche innovante pour créer des services qui répondent aux besoins de la communauté de la HEG.

Le projet de réaménagement de l'Infothèque présente trois grands défis : repenser les espaces d'une manière plus conviviale, dessiner des services qui répondent aux besoins de la communauté ainsi que gagner une place centrale dans la vie du campus.

Des contraintes financières liées aux ressources humaines délimitent également le plan d'action du projet. Les nouveaux services devront être pensés en fonction de la dotation actuelle (3.6 équivalents ETP, 1 apprenti AID et 4 étudiants stagiaires engagés à hauteur de 20 heures par mois chacun).

*Design thinking, Co-design, BiblioRemix, etc....* sont des méthodes largement utilisées aujourd'hui pour la conduite de changements et le design de services dans les bibliothèques publiques et notamment dans les bibliothèques universitaires.

Le but de ce travail de mémoire consiste à proposer la démarche la plus adaptée à l'Infothèque pour redessiner les services ainsi qu'à planifier la première partie du processus.

Il s'agit d'une recherche descriptive qualitative dont la finalité est de dresser un portrait des expériences innovantes de création de services dans les bibliothèques académiques. Il porte sur une recherche appliquée visant à trouver une solution à un problème concret.

### **1.4 Objectifs et plan du travail**

L'objectif de ce travail est de mettre en place une séance de design participatif afin d'impliquer les acteurs de la communauté dans la création des services de la nouvelle Infothèque. Pour délimiter le sujet et préciser l'orientation de l'étude, des questions de recherche ont été formulées :

1. Quelles sont les principales méthodes de création de service appliquées dans le cadre des bibliothèques universitaires ? Quel est leur impact sur la création de nouveaux services ?

2. Quels sont les besoins de la communauté de la HEG de Genève ?
3. Quelle méthode répondrait le mieux aux besoins et aux attentes de l'Infothèque ?
4. Comment le processus sera-t-il mis en place ?

Pour répondre aux questions il a été nécessaire de réaliser plusieurs objectifs spécifiques et de planifier le travail selon différentes phases :

### **Phase I : Étude préliminaire**

Une étude de la littérature professionnelle a permis de dresser un état de l'art des principales méthodes de design de service et d'identifier des bibliothèques universitaires ayant utilisé des méthodes innovantes lors de projet de réaménagement. La littérature abonde d'exemples, toutefois le choix s'est porté sur trois établissements qui présentent des analogies avec le projet de l'Infothèque et/ou avec l'établissement. Des échanges avec les responsables des bibliothèques ont permis de collecter des informations utiles pour une évaluation de la faisabilité du projet et pour le choix de la démarche la plus adaptée.

### **Phase II : Définition des objectifs et des attentes pour le réaménagement de l'Infothèque**

Les rencontres avec la directrice de la HEG-GE, Claire Baribaud et la responsable de l'Infothèque ont permis de définir les objectifs du projet, tandis qu'une séance de réflexion avec l'équipe des bibliothécaires a été l'occasion pour songer aux besoins des utilisateurs, aux nouvelles compétences requises et de s'initier à des techniques innovantes pour esquisser des projets.

### **Phase III : Analyse des besoins de la communauté HEG**

Des entretiens semi-dirigés ont été menés auprès des membres de la Commission Infothèque, des enseignants, des chercheurs et des étudiants ne fréquentant pas forcément la bibliothèque. L'objectif de ces rencontres : identifier les besoins généraux et informationnels de la communauté et sonder leurs attentes par rapport au projet.

### **Phase IV : Présentation et analyse des résultats**

Les résultats des entretiens sont présentés de manière à faire ressortir les principales réflexions collectées pendant les rencontres et à les visualiser via l'utilisation de graphiques et tableaux, l'objectif étant de dresser un état des lieux de la situation actuelle et faire ressortir des tendances communes. La discussion sur les données collectées permet également d'identifier des problématiques générales à proposer comme contenu de la séance de design participatif.

### **Phase V : Proposition de solution**

Les informations collectées concernant les expériences innovantes mises en place dans le contexte académique ainsi que l'analyse des besoins de la communauté, permettent de proposer une solution de design de service adaptée à l'Infothèque. Il s'agit dans cette phase de planifier les étapes du projet, établir les moyens et les ressources nécessaires ainsi que fournir une évaluation de la démarche nécessaire à la prise de décision.

## 2. Méthodes innovantes de design de service en bibliothèque

L'économie des pays développés se fonde sur la création de services et la raison d'être d'un service, contrairement à celle d'un produit, réside dans son utilisation : « un service qui n'est pas utilisé ou non utilisable cesse d'exister » (Beudon, 2017, p.29). C'est bien pour cela que l'utilisateur est au centre des méthodes mises en place par les designers de service, leurs outils changent selon les évolutions historiques et technologiques mais l'approche de fond reste la même.

*« Le Design de service ou service design est une démarche créative et collaborative basée sur la compréhension des attentes fonctionnelles et émotionnelles des futurs utilisateurs. Sa méthodologie permet ainsi d'innover en concevant un service à la fois utile, utilisable et esthétique pour l'utilisateur/client/usager mais également performant et différenciant pour l'entreprise ».*  
(USABILIS, 2017)

Comme évoqué par Marquez et Downey (2015), utiliser l'approche du design de service en bibliothèque permet d'assumer le point de vue de l'utilisateur et de percevoir les services d'information documentaire comme un système et non pas comme un ensemble de tâches et processus indépendants.

C'est bien dans cet esprit que tout au long de ce mémoire le terme utilisateur sera préféré à celui de lecteur et employé en alternance à celui d'usager, pour indiquer la personne qui utilise les services de la bibliothèque et à qui la bibliothèque est utile comme préconisé par Nathalie Clot (2016).

Ce chapitre se propose d'illustrer les principes constitutifs des approches de création de service inspirées du design et les techniques participatives qui y sont liées.

### 2.1 Le Design thinking

Le *design thinking* est une approche créative de design de service largement utilisée aujourd'hui mais ses origines remontent bien avant les années 2000 et la popularité acquise aux États Unis grâce à la Silicon Valley et à la création de IDEO. C'est Herbert Simon<sup>3</sup> qui crée le concept, c'est lui qui définit le design pour la première fois comme un mode de penser et pas seulement de façonner les objets (Gamba, 2017).

Dans les années quatre-vingt le terme *design thinking* est utilisé pour la première fois par Peter Row, pour évoquer la méthode des architectes et urbanistes de matérialiser leurs idées, et par Donald Norman, qui parle de design centré sur l'utilisateur (Gamba, 2017). Ensuite c'est grâce à Tim Brown, fondateur et CEO de la société de design et innovation IDEO et David M. Kelley, fondateur de la d.school de Stanford, que le *design thinking* est diffusé dans le monde entier comme discipline innovante centrée sur l'humain.

*[Le design thinking est une] « discipline qui utilise la sensibilité, les outils et les méthodes des designers pour permettre à des équipes multidisciplinaires d'innover en mettant en correspondance attentes des utilisateurs, faisabilité et viabilité économique ».*  
(Brown, cité dans Gamba, 2017, p.31)

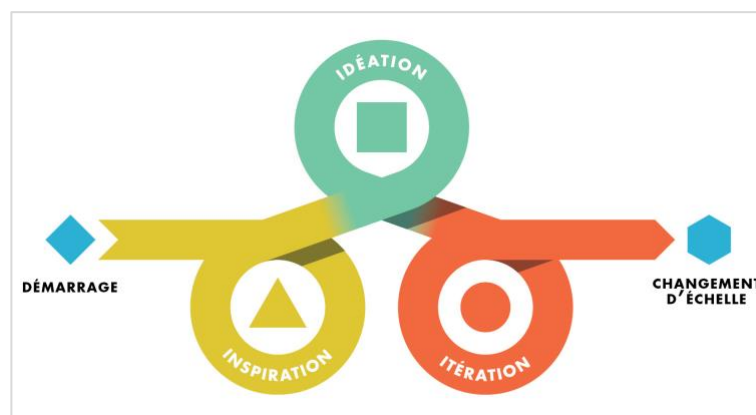
---

<sup>3</sup> Chercheur en sciences cognitives et Prix Nobel d'économie en 1978.

C'est par conséquent à l'agence IDEO qu'on doit la popularisation de cette méthode adaptée peu à peu à différents contextes pour arriver à celui des bibliothèques en 2014.

La méthode de IDEO est constituée de trois phases : l'inspiration, l'idéation, l'itération.

Figure 2: Les processus du design thinking



(Le design thinking en bibliothèque, IDEO, 2016)

Nicolas Beudon (2016), à la tête de l'équipe de bibliothécaires qui a traduit en français le document original, *Design thinking for libraries*, précise qu'il a été nécessaire d'adapter le texte non seulement d'un point de vue linguistique mais également culturel.

*« ...Tim Brown ne parle pas de phases mais d'espaces pour bien marquer le fait qu'inspiration, idéation et implémentation ne sont pas des étapes qui s'enchainent de façon linéaire mais des modes de travail entre lesquels il est possible et même nécessaire d'aller et venir ».* (Beudon, 2017, p.37).

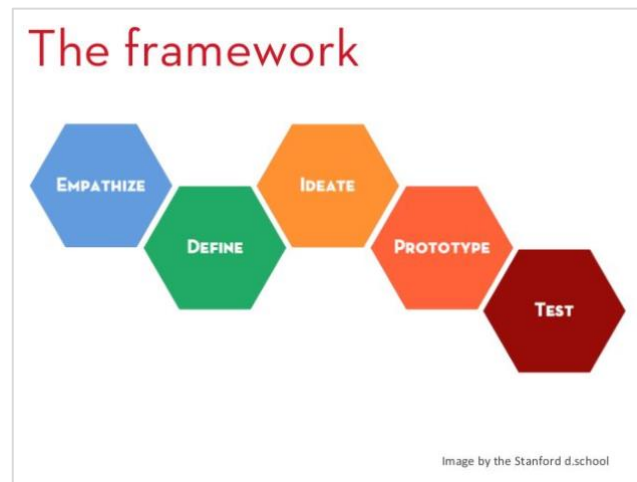
La **phase d'inspiration** correspond à la recherche sur le terrain. L'empathie, la capacité de se mettre à la place de l'utilisateur, est l'un de fondement du *design thinking* et l'état d'esprit à adopter. Il est possible d'utiliser des techniques de recherche qualitative et/ou quantitative, l'important est d'examiner ce qui se trouve au-delà de la donnée brute et visible.

Pendant la **phase d'idéation** on génère des idées à partir des résultats des observations, des recherches réalisées au cours de l'inspiration. Cette phase est souvent associée à l'invention, la conception, la création et le prototypage autrement dit les techniques créatives « auxquelles on réduit souvent un peu vite le *design thinking* » (Beudon, 2017, p.36). Le prototype (croquis, storyboard, maquette en carton, maquette numérique, etc...) est le résultat tangible de cette étape. « Il est essentiel de comprendre qu'un prototype basse fidélité n'est pas une version miniature, un modèle réduit ou maquette du futur service mais un outil permettant de poser des questions » (Beudon, 2017, p.33).

C'est au cours de la **phase d'itération** que les idées prototypées sont soumises à une série de tests, sont expérimentées sur le terrain afin d'être développées et modifiées. Les tests permettent de générer de nouvelles réflexions qui peuvent être à la base d'autres prototypes et expérimentations dont la finalité ultime est de produire un service qui répond aux besoins de l'utilisateur.

Il existe plusieurs manières de fractionner le parcours du *design thinking* qui conduit d'une problématique à une solution de service, la d.school de Stanford, par exemple, identifie dans le processus des étapes adjonctives pour mieux expliciter et détailler le canevas de base.

Figure 3: Le processus du design thinking de la d.school



(The Stanford d.school, 2010)

Ce qui distingue le *design thinking* d'une méthode traditionnelle de pilotage de projet est sa nature itérative et la nécessité, qui le caractérise, de produire des idées et de les tester. Il est évident, pour Nicolas Beudon (2017) que pour le pilotage de projets qui ont la finalité de résoudre des problématiques connues et linéaires, il faut se tenir à une planification rigoureuse alors que pour la solution de problèmes qui ont à faire avec l'humain, dont la perception change selon l'angle de vue adopté, le *design thinking* offre l'approche idéale.

Selon le sondage réalisé en 2015 par Hasso - Plattner - Institut (HPI, 2015) c'est surtout dans le secteur de l'information et de la communication que le *design thinking* est appliqué (22%), probablement en réponse aux défis numériques auxquels il est confronté continuellement et au besoin croissant d'innovation qui le caractérise. Toujours selon le sondage, 71% (HPI, 2015) des entreprises se disent satisfaites de l'impact que le *design thinking* a eu sur leurs équipes, tandis que 10% a abandonné la démarche pour absence d'ancrage sur les méthodes courantes de travail et manque de soutien de la part de la direction. Ce sont justement les risques liés à l'utilisation de démarches de design qui prônent la créativité et l'expérimentation.

Les bibliothèques ont tout intérêt à utiliser les méthodes de design de service pour façonner leurs établissements de manière à être centrées sur l'humain et répondre aux principes qui caractérisent le troisième lieu « des espaces accueillants et inclusifs de vie, de séjour et d'activité, à mi-chemin entre le domicile personnel et le lieu de travail, en mettant les usagers au centre » (Beudon, 2018). Le bibliothécaire n'est pas un designer mais il est confronté à des problématiques d'usage et d'utilisabilité tout comme les professionnels du design. « Vous êtes tous un designer d'expérience utilisateur en puissance, alors lancez-vous ! » (Desgranges, 2017, p.66).

Néanmoins, Nathalie Clot (2017) dénonce l'impuissance communément ressentie par les professionnels envers les tutelles pour leur manque d'adhésion aux approches de design, alors que ces dernières permettent d'instaurer des collaborations transversales et de se concentrer sur l'utilisateur qui est au centre des métiers de services. « Les démarches de design sont porteuses d'un empowerment des professionnels sur le réel à tous les niveaux » (Clot, 2017, p.35).



## 2.2 L'UX ou l'expérience utilisateur

Le *design thinking* se distingue d'autres démarches de développement de service puisqu'il inclut dès la première étape du processus l'expérience de l'utilisateur en employant des techniques issues des sciences du design et du design UX (Gronier, 2017). Loin de rester une démarche théorique, le *design thinking* peut être employé pour améliorer les services.

C'est Donald Norman dans les années quatre-vingt qui parle de UX ou User Experience, un terme depuis souvent associé au design d'interface mais qui est bien plus riche. L'expérience utilisateur est le résultat de l'interaction humaine avec un service. « Définir l'expérience utilisateur c'est d'emblée se placer sur le terrain du sensible et de la perception : l'UX c'est ce que quelqu'un ressent et perçoit lorsqu'il utilise un produit, ou un service, virtuel ou réel » (Schmidt, Etches, 2014, p.35).

« Le design UX a pour objectif de rendre cette expérience la plus positive possible en la pensant avant le produit » (Gronier, 2017, p. 46). Les *personas*, le maquettage et les tests utilisateurs sont parmi les techniques plus utilisées par l'UX.

Pour connaître les utilisateurs des bibliothèques emploient souvent des méthodes quantitatives, des enquêtes, des questionnaires fermés, qui permettent d'avoir des chiffres mais pas d'approfondir certains aspects de l'expérience utilisateur. « En France, le contraste entre la profusion d'études quantitatives et la pénurie d'enquêtes qualitatives est encore plus criant dans les bibliothèques universitaires, contrairement à leur développement en lecture publique » (Caraco, 2012).

Comme affirme Andy Priestner (2016) les questionnaires de satisfaction ne sont pas suffisants, ils révèlent simplement l'écart qui existe entre ce que les usagers disent et ce qu'ils font, tandis que l'UX commence dès le premier contact avec le service ou le bibliothécaire.

*« Les trois piliers d'une bonne expérience utilisateur : être utile, utilisable et désirable... Tout ce que vous faites dans votre bibliothèque chaque, service, espace, interface, etc doit remplir ces trois conditions et à la fois servir à quelque chose, être aisé d'accès et donner envie de l'utiliser ».*  
(Schmidt, Etches, 2014, p.35)

Depuis peu, en suivant l'exemple américain où les enquêtes qualitatives se multiplient à partir des années 2000, les bibliothèques du vieux continent recourent plus souvent à des méthodes issues de la recherche ethnographique. Les outils ethnographiques, comme les entretiens et les observations utilisés pour la recherche anthropologique et sociologique, peuvent aider dans la conception de nouveaux services permettant la création de « systèmes pensés en fonction de ce que font les gens et non pas de ce qu'ils devraient faire » (Caraco, 2013, p. 83). Les méthodes qualitatives ne sont pas à privilégier au détriment des celles quantitatives mais permettraient aux bibliothécaires d'approfondir certains aspects et d'améliorer les interactions entre personnels et usagers.

Le User Experience (UX) utilise des techniques issues de l'expérience ethnographique tout en présentant des différences : il est plus axé sur la résolution des problèmes alors que l'ethnographie, issue de la sphère académique, se concentre sur la réflexion et la préparation des évolutions dans le fonctionnement des bibliothèques et du rôle des bibliothécaires. (Lanclos, Asher, 2016). Les deux approches seraient donc complémentaires et à employer pour instaurer une collaboration entre institutions et acteurs (Caraco, 2017).

## 2.3 Le co-design

Si le *design thinking* est une méthode de conduite de projet, le co-design est une approche à caractère participatif qui s'inspire du design et qui est utilisé pour co-construire les services avec des acteurs externes au groupe de projet.

*« Imagine a world whose future is made of the dreams of everyday people. This new world could offer a people-centered array of experiences instead of the mid-numbing, consumer-driven array of choices we have today ».*  
(Sanders, 2000, p.3)

Les méthodes de design peuvent être employées pour co-crée les services avec les utilisateurs d'une manière à « s'approprier les capacités créatrices de la collectivité tout en favorisant une plus grande participation citoyenne » (Abrasart, Gauthier, Proulx, Martel, 2015, p.117). Selon Midal (2009) si la dimension sociale a toujours été un trait caractérisant les écoles de design, la tendance à utiliser ces pratiques dans des projets à forte implication collective est très récente.

Cette méthode de design social est largement pratiquée par les institutions lors de création ou de réaménagement de bibliothèques, elle permet d'intervenir directement sur le regard des bibliothécaires envers leurs publics. Dans les projets de la bibliothèque centrale d'Helsinki ainsi que du RAC<sup>4</sup> à Montréal les usagers ont acquis le rôle de partenaires créatifs.

D'après Abrasart, Gauthier, Proulx, Martel (2015) dans le co-design on ne s'arrête pas à l'enquête sur les problématiques liées aux usages, mais on conçoit. La conception de prototypes permettrait de connaître et d'intervenir dans des dynamiques collectives de manière à faire naître des réflexions divergentes. C'est bien ce qui est pratiqué couramment par le designer qui à partir d'un problème imagine l'objet et son fonctionnement. On fait du co-design, quand on emploie les outils du designer pour impliquer les usagers dans une démarche productive et créatrice d'idées (Beudon, 2016) en réalisant le raisonnement par deux étapes : la création de prototypes et l'action sociale (Abrasart, Gauthier, Proulx, Martel 2015). L'intelligence, la créativité et l'expertise des usagers sont sollicitées via l'utilisation de techniques génératives qui permettent d'atteindre une connaissance très profonde du public.

Les techniques génératives se caractérisent pour leur double nature visuelle et verbale, elles sont utilisées en combinaison avec d'autres méthodes tirées du marketing et de l'anthropologie afin de représenter d'une manière globale ce que les gens disent et ce que les gens font (Sanders, 2000). Il y a différentes techniques génératives qui emploient des méthodes telles que les « sketching », les notes ou le dessin pour faire ressortir une connaissance tacite qui est profonde dans l'expérience de l'utilisateur et qui n'est pas capturée par l'entretien.

*« The tools give access and expression to the emotional side of experience and acknowledge the subjective perspective. They reveal the unique personal histories people have that contribute to the content and quality of their experiences. These are qualities useful to those of us involved in making people-centered decisions ».*

(Sanders, 2000, p.10)

Il existe de nombreux exemples d'outils, de techniques et de boîtes à outils, mais comme déclare Nicolas Beudon (2016) il n'existe pas de recette toute faite, chaque atelier est à construire sur mesure et il s'agit d'un vrai « boulot » qui nécessite du temps et des ressources.

---

<sup>4</sup> Réaménagement, Agrandissement et Construction de bibliothèques.

Le fonctionnement d'un atelier de co-design est propre à chaque projet, néanmoins trois étapes constitutives sont identifiables dans toutes les démarches. Une enquête qualitative sur le terrain est d'abord réalisée auprès de la communauté afin d'identifier les problématiques. Comme évoqué par Abrasart, Gauthier, Proulx, Martel (2015) une enquête peut présenter différents attributs : elle peut être « immersive » et aider à comprendre les routines des habitants, se dérouler par entretiens, s'appuyer sur l'avis d'experts ou encore procéder par événements à caractère participatif pour réfléchir avec les acteurs de la communauté.

Afin de faire face à une des problématiques centrales de cette démarche, qui est selon Nicolas Beudon (2016) l'implication des participants, la bibliothèque d'Helsinki a organisé les ateliers de co-design dans le cadre d'un vaste programme d'événements participatifs et a diffusé en amont une vaste campagne de communication baptisée *Bonjour les rêves!*, plusieurs événements organisés hors-les-murs ont permis de recueillir 2300 propositions, de répartir les idées en neuf catégories et le budget alloué sur huit projets.

Pendant la deuxième phase du processus l'activité de conception collective est organisée au cours d'une assemblée hétérogène rassemblant les bibliothécaires, des usagers, les gestionnaires du projet, des designers. Dans le cadre du projet de la bibliothèque d'Helsinki, on retrouve parmi les participants deux enseignants-chercheurs et deux étudiants de la filière « Innovation et design » qui jouent le rôle de facilitateurs. Autre élément innovant par rapport aux démarches habituelles de co-design, l'implication d'usagers pilote, c'est-à-dire de personnes capables de trouver des solutions en réponse aux besoins de tous les jours et qui ensuite se généralisent dans la collectivité jusqu'à la création d'un vrai marché<sup>5</sup>.

Les journées de co-design sont généralement ouvertes par un moment de partage autour de problématiques afin d'informer le collectif sur le champ d'action, les perspectives etc. Sur la base des problématiques annoncées et de modèles de base préparés en amont par les organisateurs, l'assemblée distribuée en sous-groupes réfléchit et réalise des prototypes de services qui sont ensuite présentés à tout le monde. Ces présentations permettent d'ouvrir les discussions qui caractérisent la dernière étape de la rencontre et qui se construisent autour des éléments mis en avant par les prototypes. C'est un moment ouvert au questionnement : « qu'avons-nous appris sur l'identité... de la nouvelle bibliothèque ? comment ce projet pourrait-il fonctionner ?... Quels messages devrait-on transmettre aux organisateurs du concours d'architecture ? » (Abrasart, Gauthier, Proulx, Martel, 2015, p.119).

Des nouvelles pistes peuvent apparaître dans ce processus qui comme précise Armand Hatchuel (2002) ne conduit pas à la prise de décision mais à la création et à l'inconnu. L'atelier est suivi de la phase d'analyse : toutes les données collectées sont transmises aux bibliothécaires et examinées pour la mise en place de nouveaux services.

## **2.4 BiblioRemix : des séances de créativité collective**

BiblioRemix est un dispositif de créativité collective complètement français mis en place par Eric Pichard, Léa Lacroix et Benoît Vallauri et testé pour la première fois en 2013 par la bibliothèque de l'EESAB<sup>6</sup> de Rennes. Il s'inspire du *design thinking* ainsi que du *creative solving* pour « faire avec le public ». « Faire pour sortir des points de vue d'experts et légitimer

---

<sup>5</sup> <https://strategies4innovation.wordpress.com/2009/10/29/les-lead-users-quest-ce-que-cest/>

<sup>6</sup> Ecole Européenne supérieure d'art en Bretagne.

une idée par l'exemple ; Avec pour créer des synergies entre individus et centrer les échanges sur le point de vue de l'usager-utilisateur » (Vallauri, 2016, p.73).

Le succès de la démarche est lié à la présence, d'une part, de la communauté de bibliothécaires formés comme facilitateurs et, de l'autre, du blog<sup>7</sup> qui permet de partager les expériences et de s'inspirer. « On n'a jamais eu l'intention de bâtir une méthodologie. Notre message était : prenez, vous observez, vous apprenez de ce qu'on fait et des autres et vous créez votre propre BiblioRemix » (Pichard, 2018).

Le principe constitutif de BiblioRemix est de réunir sur un temps limité, qui va de deux heures à plusieurs jours consécutifs, des bibliothécaires, des usagers et non usagers ainsi que des experts en architecture, design, graphisme, etc... pour repenser des espaces et des services existants à partir du vécu et de l'expérience des utilisateurs. La séance est rythmée par trois temps : un brainstorming initial, une phase de création autour d'une idée et l'étape finale du prototypage qui permet de valider la faisabilité du projet et son utilité. Les participants à la séance sont guidés par des animateurs dont le rôle est « de sortir d'une posture parfois trop ancrée dans le discours et d'activer la réflexion à travers des réalisations concrètes comme la fabrication de prototypes qui seront testés en conditions réelles ». (Pichard, 2015, p.29).

La réussite d'un atelier réside dans la capacité des organisateurs à impliquer les participants, il est, donc, nécessaire de réfléchir en amont à la relation qui existe entre eux et au déroulé de la journée. Les animateurs doivent stimuler l'imagination, l'échange et le travail collectif et créer un climat de confiance afin que chacun puisse s'exprimer. L'organisation d'un buffet, de pauses ludiques et d'épreuves collaboratives aide à l'instauration de dynamiques solidaires au sein du groupe.

La valorisation des participants est un élément constitutif de la démarche BiblioRemix et se réalise lors de la présentation des projets à l'assemblée et ensuite, de manière plus globale, via la publication de la documentation produite sur le blog et les réseaux sociaux. La diffusion des projets sur les réseaux sociaux amène de la visibilité, des critiques et donne une continuité au processus de création et à la participation qui autrement resteraient inachevés et imparfaits. (Pichard, 2015).

Il ne s'agit pas d'une méthode miracle qui résout les problèmes mais d'un espace d'imagination collective de solutions possibles qui seront ensuite évaluées par les décideurs. « S'il y a peu de risque à organiser un BiblioRemix, il faut être clair avec les participants au départ : il s'agit d'imaginer ensemble un champ des possibles souhaitables » (Vallauri, 2016, p.74).

## **2.5 Une méthode adaptée à chaque situation**

L'état de l'art des principales méthodes de design de service adoptées par les bibliothèques universitaires a représenté la première étape de ce travail et il a été complété par le benchmark de trois bibliothèques universitaires dont les résultats sont illustrés dans le chapitre 3.

Cette étude a permis, dans un premier temps, de déterminer les attributs constitutifs des méthodes de design de service analysées et ensuite d'identifier des éléments de réflexion à développer pour le choix de l'approche la plus adaptée au contexte de l'Infothèque.

---

<sup>7</sup> <https://biblioremix.wordpress.com/>

Le tableau qui suit résume brièvement les éléments retenus pour chaque méthode.

Tableau 1: Méthodes de design de service et leurs attributs

DESIGN THINKING	UX	CO-DESIGN
Projets d'envergure	Techniques ethnographiques	L'utilisateur est co-créateur
État d'esprit	L'expérience utilisateur est pensée avant le service	Emploi de techniques génératives
Modes de travail : Empathie, idéation, itération	Services utiles, utilisables et désirables	3 phases : Enquête, conception, analyse

(Sabatini Choquard, 2018)

### 3. Benchmark des bibliothèques universitaires ayant adopté une démarche de design de service

En vue de choisir l'approche de design de service la plus adaptée à l'Infothèque, il était nécessaire de faire un état des lieux des tendances dans les bibliothèques universitaires. Les expériences exposées illustrent différentes manières d'utiliser les méthodologies innovantes centrées utilisateur et de les adapter aux exigences. Des entretiens menés avec les responsables des bibliothèques ont complété l'étude.

#### 3.1 Futurelib

Futurelib est probablement un des plus vastes programmes de design de service réalisé dans le milieu académique. Lancé en 2014 il est guidé par Andy Priestner en collaboration avec l'agence de design britannique, Modern Human, projet ambitieux qui vise à comprendre le rôle des bibliothèques universitaires de Cambridge. L'objectif est d'améliorer l'utilisation des services fournis par les bibliothèques à travers l'emploi de techniques de conception ethnographiques centrées sur l'humain et l'expérience utilisateur. Il s'agit concrètement d'une série de projets simultanés ayant pour but de construire un système axé sur l'utilisateur. Les deux principes à la base du projet sont : aider les professionnels des bibliothèques à instaurer des relations plus fructueuses avec leurs utilisateurs et offrir des solutions numériques innovantes.

Tout commence en 2012 quand une équipe guidée par la responsable pour l'innovation de la bibliothèque de Cambridge, conduit une vaste recherche ethnographique avec 162 entretiens avec les étudiants, les enseignants et les chercheurs visant à comprendre leur utilisation des services et des espaces de la bibliothèque et à identifier les étapes constitutives de leurs activités. Les données collectées pendant cette phase ont été agrémentées par trente entretiens supplémentaires réalisés auprès de professionnels de la bibliothèque internes ou externes à l'université de Cambridge. Toutes ces données collectées entre 2012 et 2014 ont permis d'identifier douze concepts potentiels à tester par la bibliothèque universitaire. Toutes leurs études sont très bien détaillées et se présentent comme des véritables boîtes à outils, mais elles montrent encore une fois comme le *design thinking* ne s'improvise pas et est le résultat d'un long travail de recherche, un état d'esprit à adopter dans une démarche évolutive des services.

Le projet mériterait à lui seul un travail de recherche, c'est bien pour cela que dans le cadre de ce mémoire il est simplement mentionné comme exemple d'une vaste expérience de *design thinking* réalisée et toujours en cours dans le cadre des bibliothèques académiques.

### 3.2 *d.lib* le projet de learning center de l'École des Ponts – Paris

La bibliothèque universitaire *La Source* de l'Ecole des Ponts ParisTech a été inaugurée le 20 novembre 2017, elle est le fruit du projet *d.lib*, *design* et *digital library*, inspiré par la démarche du *design thinking*.

A la base du projet on retrouve trois objectifs :

- Dessiner les services de la bibliothèque pour répondre aux besoins de ses utilisateurs
- Améliorer la qualité de vie dans le campus
- S'aligner aux standards des bibliothèques académiques internationales

La bibliothèque *Lesage* conçue dans les années quatre-vingt-dix ne correspond plus aux attentes des utilisateurs, c'est le constat que la bibliothèque fait en 2011 soucieuse de redessiner sa dimension pédagogique. « Nous décidons alors de renforcer nos collaborations avec les enseignants et, parallèlement, de mener une réflexion sur les espaces et les usages de la bibliothèque » (Gautheron, 2017, p.57). Le projet d'une nouvelle bibliothèque débute concrètement à la suite d'un atelier de *design thinking* organisé par la bibliothèque en collaboration avec la d.school, école de *design thinking* affiliée à l'École des Ponts, expérience qui marque les esprits et les attitudes des documentalistes.

De 2014 à 2017, le projet passe par plusieurs phases. Un atelier de co-design d'une journée, *Imagine la bibliothèque de demain*, est organisé au début et il rassemble dix-huit participants autour de problématiques concernant l'aménagement de l'espace accueil et de la zone avant l'entrée de la bibliothèque. Une phase d'avant-projet, nourrie par des recherches ethnographiques, avait déjà permis d'instaurer une dynamique et d'aller à la rencontre des usagers. La communication de l'événement se fait de manière très simple : un mois à l'avance un visuel est diffusé dans les locaux de l'école et publié sur les réseaux sociaux. Des invitations sont envoyées à une partie de l'école. « Nous avons une liste d'invités, mais en fait il y a des personnes qui se sont présentées sans avoir été invitées. Il a un côté festif et joyeux derrière ces événements qui attire forcément les gens » (Gautheron, 2018). Une communication privilégiée établie avec les associations des étudiants et les représentants d'élèves a permis d'impliquer les étudiants. La séance se déroule dans une grande salle avec deux animateurs de la d.school et des designers de la société en charge du projet d'aménagement de la nouvelle bibliothèque. Pour Isabelle Gautheron (2018) il est indispensable de travailler avec des professionnels, des experts du *design thinking* puisqu'il s'agit d'une expérience très dense qu'on n'improvise pas.

Étudiants, enseignants, chercheurs, documentalistes, responsables académiques ont réfléchi ensemble à l'aménagement idéal de la bibliothèque de demain. La séance de co-design a permis de reproduire le parcours de l'étudiant dans les locaux de l'école et d'identifier les points de contact avec la bibliothèque. Ensuite les maquettes réalisées pendant la séance ont été montrées, en vrai ou sur photo, dans l'enceinte de l'école, le but étant d'aller à la rencontre des étudiants, d'enregistrer leurs réactions et de les impliquer. « Les étudiants qui ont travaillé avec nous (en séance) se sont proménés avec les maquettes dans la cafétéria pour faire réagir

les gens » (Gautheron, 2018). L'aspect fondamental de cette expérience consiste en l'attitude adoptée par l'équipe de projet qui s'est déplacée dans les lieux d'échange de l'école pour montrer des projets concrets et susciter des réactions. Les documentalistes ont fait des observations *in situ* dans les locaux de la bibliothèque ainsi que dans les lieux plus fréquentés de l'école. Toutes ces expériences ont permis de collecter beaucoup d'informations sur les mouvements, les préférences, les habitudes de tous les acteurs de la communauté et de créer des prototypes d'aménagement d'accueil dans les locaux de la bibliothèque *Lesage*. « On a sorti des fauteuils, des bouquins et on a regardé comment les étudiants réagissaient. Nous les avons interviewés, mais toujours sur des choses très concrètes, les gens parlent sur du concret » (Gautheron, 2018).

La séance de co-design a permis, avant tout, de nourrir le cahier des charges du projet, d'avancer sur les prévisions des achats et de rentrer ainsi dans le plan stratégique de l'école. Pour Isabelle Gautheron (2018) il n'y a pas de doutes, la difficulté d'un projet pareil réside dans la capacité de gagner le consensus de la majorité des parties prenantes au projet et de persévérer en suivant ses intuitions. « S'il y a une dynamique on crée de l'empathie et on crée de l'intérêt. Ce n'est pas parce que les gens semblent ne pas s'intéresser que ça ne les intéresse pas, s'il y a de la nouveauté, ils vont s'y intéresser » (Gautheron, 2018).

*Challenge MBA* est le deuxième atelier de *design thinking* organisé en 2015 avec vingt étudiants du programme MBA sur la problématique de la levée des fonds. Il naît de l'exigence des enseignants de MBA de former les élèves aux démarches de *design thinking*. Le résultat de cette séance est la réalisation d'une série de vidéos à montrer aux partenaires du projet pour collecter des fonds.

En 2016, la phase de test de différents prototypes a été nourrie par une série d'enquêtes et d'entretiens filmés réalisés auprès des étudiants afin d'enregistrer leurs réactions sur la qualité et les outils mis à leur disposition.

Dès son inauguration, en novembre 2017, la bibliothèque enregistre un doublement de fréquentation, les étudiants remplissent les espaces de travail, apprécient les équipements mis à disposition et les services annexes (impression et reliure). Afin de rester centrés sur les utilisateurs, les bibliothécaires poursuivent dans leurs actions de médiation. Leurs réflexions sur les services ne se sont pas arrêtées : une enquête qualitative a été menée tout dernièrement et les données collectées ont permis d'alimenter en idées et en projets la feuille de route 2018-2019.

### **3.3 L'engagement des étudiants à l'université d'Essex – Grande Bretagne**

L'université d'Essex en Grande-Bretagne dispose de trois bibliothèques situées dans le campus de Colchester. La bibliothèque *Albert Sloman*, la plus grande des trois, démarre en 2015 un processus de renouvellement dont la finalité est la mise en discussion des modes de travail et de la relation au public après trente ans de pratiques inchangées. L'introduction du self-service, la réécriture du plan stratégique de la bibliothèque, une réorganisation des ressources humaines et le remplacement de l'ancien comité de la bibliothèque par un nouveau groupe de consultation, sont parmi les changements apportés par sa nouvelle direction.

Pour Emma Wisher (2017), la bibliothécaire en charge du soutien aux étudiants et à la gestion de l'apprentissage, la création du groupe de consultation, le Library Advisory Group (LAG),

représente l'occasion de rétablir un contact réel avec les besoins des étudiants et d'abandonner les pratiques formelles du vieux comité de la bibliothèque.

Le LAG relève du Comité pédagogique et du Comité de l'expérience étudiante, les résultats des ateliers sont examinés par l'équipe de la haute direction de la bibliothèque et intégrés aux futurs développements des services.

Quatre LAG thématiques d'une durée de deux heures chacun sont organisés en 2017, trente à quarante participants sont enregistrés pour chaque atelier. La participation est libre et ouverte au public, toutefois des représentants de chaque département académique et de l'université ainsi que des étudiants y sont conviés. Le contact avec les étudiants se réalise par le biais des associations et, afin d'établir une certaine continuité en termes de délégation, il est établi qu'un des représentants de l'association soit toujours présent aux LAG, ce qui se traduit dans la pratique par la présence de quatre ou cinq représentants de l'association à chaque réunion. Il s'agit pour Emma Wisher (2018) d'un bon résultat bien qu'elle soit consciente que les réseaux de l'association des étudiants n'ont pas encore été exploités de manière optimale autant qu'elle le souhaiterait.

Des techniques issues de l'UX ainsi que d'autres exercices d'ateliers sont utilisés pendant les LAG afin d'approfondir la connaissance des utilisateurs et ouvrir leurs esprits.

En utilisant les prototypes réalisés avec les LEGO, la salle de lecture de la bibliothèque a été renouvelée selon les souhaits et les besoins exprimés par les participants lors du premier LAG. De plus, les informations collectées à partir des récits des utilisateurs lors de l'atelier et des commentaires sur le forum ouvert en mars, ont permis de mettre en place un prototype d'heures d'ouverture prolongées. L'équipe des bibliothécaires a réalisé, grâce aux deuxième LAG, que la réduction de la période de rappel des emprunts à trois jours, mis en place pour augmenter la circulation des ressources, avait été « désespérément » impopulaire et avait besoin d'être repensée. Enfin, pendant le LAG organisé avec les chercheurs, ces derniers ont été invités à dessiner des cartes cognitives de leur expérience de recherche, un excellent outil selon Emma Wisher (2017) pour approfondir la connaissance de cette catégorie d'utilisateurs, que les bibliothécaires ne connaissaient pas bien, et pour réaliser qu'il était temps de le faire. « Loneliness and time poverty were some of the major themes that emerged » (Wisher, 2017, p.81). Les données collectées grâce aux cartes cognitives sont à la base de la création d'ateliers d'écriture en soutien des chercheurs.

Outre les LAG, d'autres activités parallèles ont été organisées par la bibliothèque comme par exemple l'aménagement d'un « tableau graffiti » devant l'accueil, où les utilisateurs étaient invités à répondre à des questions spécifiques, ce qui a engendré des vrais débats entre eux. A l'occasion des fêtes de Noël et de Pâques, des arbres dépourvus de décorations ont été proposés aux étudiants afin qu'ils les remplissent de commentaires et de vœux en échange de chocolats. Une manière pour les bibliothécaires de collecter des suggestions pour la bibliothèque et de renouer des rapports de proximité avec leurs utilisateurs.

Lors de son intervention à la troisième édition de l'UXLibs<sup>8</sup> en 2017, Emma Wisher évoque l'importance d'établir des rapports avec les étudiants. Les LAG ont permis de recueillir des

---

<sup>8</sup> UX in Libraries est une conférence internationale qui explore la recherche sur l'expérience utilisateur et les techniques de pensée conceptuelle en vue de fournir des services et des



informations inestimables et de montrer aux étudiants que les bibliothécaires étaient à leur disposition pour écouter et répondre aux requêtes.

*« What I've learnt about student engagement this year is that it's about developing a sense of community, about working with students as partners and about using their experiences to shape what we do next. And that means the relationship between student engagement and UX is going to be indispensable in the years to come ».*

*(Wisher, 2017, p.84)*

Dix mois de LAG, ont permis de saisir ce que veut dire réellement s'engager avec les étudiants et, d'après Emma Wisher (2017), établir une relation avec les associations a aidé à faire comprendre aux étudiants l'approche adoptée par la bibliothèque.

Les retombées de ces événements ne sont pas encore appréciables, les derniers sondages ont montré une faible augmentation des réponses concernant la bibliothèque et personne n'a mentionné les LAG (Wisher, 2018). Du point de vue de l'équipe des bibliothécaires, l'impact de cette expérience a été l'adoption d'une approche projet plus agile et plus centrée sur les étudiants « being prepared to admit we get things wrong on occasion and to make changes » (Wisher, 2017, p.83). Le reste de la communauté universitaire s'est montrée surprise par l'emploi de techniques innovantes par une équipe de bibliothécaires ancrée sur des pratiques traditionnelles.

Pour l'année 2018 la bibliothèque s'est engagée à mettre en place quatre nouveaux LAG en plus d'une analyse des besoins et des visites à exécuter pendant la période des examens, afin de collecter des informations concernant les étudiants n'utilisant pas la bibliothèque. Les bibliothécaires se sont organisés pour réaliser des observations pendant les examens mais il a été impossible pour eux de trouver des étudiants disponibles pour les parcours et l'identification des points de contact (Wisher, 2018).

Selon Emma Wisher (2018) ce n'est pas possible d'estimer les résultats de l'utilisation des techniques du LAG et du User Experience. En effet, il n'existe aucune preuve tangible indiquant que le nombre de visites de la bibliothèque a augmenté à la suite des LAG. Sur le plan anecdotique, les bibliothécaires veulent se convaincre que la satisfaction a augmenté, du moins pour certains utilisateurs qui ont participé aux ateliers et qui ont vu les résultats en action, mais il n'est pas encore possible de la chiffrer (Wisher, 2018).

### **3.4 Le projet *Studium* à l'Université de Strasbourg**

Le *Studium* est le projet de learning center de l'Université de Strasbourg démarré en janvier 2016 et dont la date de mise à disposition est prévue pour la rentrée académique 2019. Il s'agit d'une opération de grande envergure visant à fournir aux étudiants l'accès à toute une série de services et à la restructuration d'une bibliothèque multidisciplinaire regroupant les collections aujourd'hui éparpillées sur différents sites du campus. La bibliothèque *Blaise Pascal*, démolie en 2017, sera par conséquent remplacée par un nouveau bâtiment qui réunira le Service Commun de la Documentation (SCD) et les services dédiés à la vie estudiantine afin de mettre à disposition des étudiants un lieu unique dédié à la connaissance, la documentation et l'apprentissage.

---

bibliothèques qui répondent mieux aux besoins et aux comportements des étudiants.  
<http://uxlib.org/home/>

Pour faire face à ce projet et impliquer la participation des étudiants, plusieurs initiatives ont été mises en place. Benjamin Caraco (2018), responsable du département Services aux publics du SCD et membre de la commission technique du projet *Studium*, évoque lors de l'entretien, une initiative présentée en 2014 et comprenant des vastes enquêtes ethnographiques à réaliser avec les anthropologues de l'université, des étudiants en sciences sociales, un enquêteur en chef et un chercheur. Malheureusement ce projet n'a jamais vu le jour en raison du manque de financement et les bibliothécaires ont été obligés de trouver des solutions alternatives. « Au début je voulais faire une enquête solide mais on n'a pas pu le faire, on a dû procéder d'une autre manière » (Caraco, 2018). C'est dans ce contexte qu'en 2016 à la bibliothèque *Blaise Pascal* une formation BiblioRemix est organisée pour les bibliothécaires. Trois jours de formation aux techniques innovantes et aux méthodes du *design thinking*, à la suite de laquelle, les bibliothécaires décident d'organiser une matinée BiblioRemix avec les étudiants sur une problématique anodine afin de tester les méthodes apprises et l'outil. Malgré la bonne couverture médiatique, une campagne d'affichage et des invitations, personne ne s'est présenté à l'événement, faute probablement à la période de l'année (la fin d'année) et au manque d'intérêt de la part des étudiants.

Selon Benjamin Caraco (2018) cette méthode serait plus adaptée aux bibliothèques publiques, son aspect ludique se prêtant plus à un public de familles et moins aux étudiants qui utilisent la bibliothèque pour travailler, étudier, emprunter des ouvrages mais qui n'y sont pas attachés au point de lui consacrer trois ou quatre heures de leur temps pour réfléchir à son amélioration. Par conséquent une adaptation est nécessaire au contexte universitaire et aux étudiants qui vivent la bibliothèque dans une perspective d'usage plus intense que les usagers des bibliothèques publiques.

A la suite de cette expérience, les bibliothécaires n'ont plus employé les techniques du BiblioRemix et ils ont collecté des données via les enquêtes quantitatives grand public et des ateliers avec les représentants des étudiants. Les associations d'étudiants, les représentants des syndicats sont devenus leurs principaux interlocuteurs. Les ateliers sont organisés selon le format du focus group, il s'agit de réflexions sur des axes définis à l'avance par les bibliothécaires permettant de collecter plein d'idées qui sont nécessaires pour avancer dans le design des services. Le côté ludique n'a plus été mis en œuvre, il s'agit de consultations classiques et régulières, sans post-it, en présence de deux bibliothécaires, un qui anime et l'autre qui prend des notes.

D'après Benjamin Caraco (2018) 80% des idées collectées lors de ces ateliers n'est pas inconnu aux bibliothécaires grâce au travail de recensement qui est fait à l'avance. Toutefois ces rencontres sont très précieuses puisqu'elles permettent de valider certains projets de services et de les prioriser selon les exigences exprimées par les gens.

*« Au sujet de l'accueil, par exemple, les ateliers nous ont permis d'identifier toute une série d'aspects sur lesquels on a pu travailler... d'affiner le travail, de définir le document programmatique sur l'offre de service et de prioriser les groupes de travail plus opérationnels à mettre en place ».*  
(Caraco, 2018)

D'après Benjamin Caraco (2018) les méthodes innovantes sont très certainement utiles mais elles nécessitent une adaptation au contexte universitaire et une adhésion de la part de toutes les parties prenantes. « Parfois les techniques utilisées par le BiblioRemix sont perçues

comme infantilisantes...il y a toujours des résistances du côté des étudiants mais également du côté des collègues » (Caraco, 2018).

### 3.5 Résultats du benchmark

La constitution d'un benchmark de trois bibliothèques universitaires ayant employé trois différentes méthodes de design de service, constitue l'étape finale de l'état de l'art.

Le choix des établissements a été réalisé en fonction de la méthode employée (Design thinking, UX ou co-design) et de la disponibilité des responsables des bibliothèques à partager leurs expériences. Les échanges ont permis : d'identifier les problématiques liées à chaque approche, évaluer leur impact en termes de ressources, déterminer l'approche la plus adaptée à l'Infothèque.

Le tableau qui suit résume les éléments de réflexions retenus pour chaque expérience.

Tableau 2: Résultats du benchmark

LESAGE	A. SLOMAN	B. PASCAL
<b>Design thinking/ Co-design</b>	<b>User Experience</b>	<b>Ateliers design participatifs</b>
Formation au Design thinking	4 LAG par année : 1 séance = 1 thématique	Formation aux techniques du BiblioRemix
Changement attitudes des bibliothécaires	Position centrale des associations des étudiants	Adaptation des techniques au contexte académique
Implication des parties prenantes	Observations <i>in situ</i>	Organisation de Focus group avec les parties prenantes

(Sabatini Choquard, 2018)

## 4. Analyse des besoins

Afin de définir des problématiques à traiter lors d'une séance de design participatif, une analyse des besoins a été menée auprès de la communauté de la HEG. Une méthodologie mixte composée d'entretiens semi-dirigés, tri par cartes et observations a été mise en place afin d'identifier les besoins essentiels. Cette analyse est agrémentée par les résultats d'un sondage réalisé par des étudiants du bachelor de la filière ID et dont les caractéristiques sont illustrées plus loin.

### 4.1 Méthodologie

#### 4.1.1 Les entretiens semi-dirigés

L'entretien semi-dirigé a été choisi comme méthode principale de collecte. Ce procédé a permis d'établir un contact direct avec les acteurs de la communauté académique et recueillir le plus d'informations possibles. Un guide construit autour d'axes de réflexion a structuré l'entretien et guidé l'échange, prévu pour durer 45 minutes. Les objectifs qui ont motivé ces rencontres étant différents, il a été nécessaire de rédiger deux guides d'entrevue.

Le premier guide<sup>9</sup>, composé de dix questions, a conduit l'entretien avec la directrice de la HEG et avec la responsable de l'Infothèque. Le second<sup>10</sup> a guidé l'entretien avec les six membres la Commission Infothèque (CI), les chercheurs (4) et les étudiants (6). Il est constitué de seize questions, huit ouvertes et huit à choix multiple. Il a été adapté au profil des personnes interviewées, ce qui justifie la différence de questions présentes dans le guide utilisé pour les étudiants (quinze questions) et celui employé dans les échanges avec les enseignants et les chercheurs (seize questions). Les données quantitatives ont permis d'augmenter les éléments de comparaison et de faciliter l'analyse des résultats.

Un choix de cinq photos<sup>11</sup>, représentant des bibliothèques universitaires existantes ou pas, complète le questionnaire et permet d'identifier l'atmosphère souhaitée par les interlocuteurs dans la future Infothèque. Le déroulement de l'entrevue et les informations concernant l'usage et le traitement des données ont été explicités au début de chaque entretien.

Le guide d'entretien a été testé auprès de l'assistante du master IS pour vérifier la rédaction des questions et préparer le déroulement des entretiens. Ce test a permis de se confronter à une situation réelle, de vérifier l'outil d'analyse et de l'améliorer. Le guide a été successivement validé par la directrice du travail du master et la mandante.

Les entretiens ont été réalisés en respectant l'ordre des questions imposé par le guide, le but étant d'approcher les sujets d'abord d'un point de vue général et ensuite dans un aspect spécifique. Ils ont été enregistrés et ensuite retranscrits sous forme de comptes rendus.

#### 4.1.2 Le tri par cartes

Un tri par cartes de type fermé a été proposé aux interlocuteurs à la fin de l'entretien, cette technique de recherche, issue des sciences humaines et sociales, est suggérée également

---

<sup>9</sup> Le guide d'entrevue est consultable en annexe (3).

<sup>10</sup> Le guide d'entrevue est consultable en annexe (4).

<sup>11</sup> Le choix de photos est consultable en annexe (5)

par le *design thinking*. Comme évoqué par IDEO (2014) l'objectif est d'obtenir de l'interlocuteur une hiérarchie d'idées et de repérer des constantes dans ses déclarations.

Dans un tri de carte fermé l'interlocuteur est invité à classer les cartes selon un groupe déjà assigné, dans le spécifique il s'agissait de classer 14 cartes<sup>12</sup> désignant des services et des mots clés liés à la bibliothèque, selon l'ordre d'importance : très important – important – peu important.

Le tri par cartes n'a pas été testé. Le premier entretien a offert l'occasion de valider son contenu et d'apporter des modifications<sup>13</sup>.

A disposition de l'interlocuteur des cartes blanches pour écrire des termes qui ne figuraient pas dans la liste mais qu'il jugeait importants. Une fois toutes les cartes disposées sur la table, la personne pouvait lire les cartes et les classer. Les tris réalisés par les participants ont été photographiés pour la collecte et l'analyse des données.

#### **4.1.2.1 Choix de l'échantillon**

##### *La Commission Infothèque*

Pour la réalisation de l'analyse des besoins généraux de la communauté de la HEG, il était indispensable de rencontrer les membres de la CI, en raison de la mission<sup>14</sup> qui lui incombe et de sa composition : responsables de filières, représentants de la catégorie PAT et enseignants. Les membres ont été préalablement contactés par mail par la responsable de l'Infothèque. Ensuite, une prise de contact directe avec chaque membre a permis de les informer de l'objet ainsi que des modalités de l'entretien et de fixer un rendez-vous.

##### *Les chercheurs*

Quatre chercheurs ont été sélectionnés en fonction de leur appartenance à une des quatre filières (EE, ID, IBM, IG) et de leur disponibilité. La prise de contact s'est faite selon les modalités suivies pour la CI.

##### *Les étudiants*

Le recrutement des étudiants a représenté le défi majeur de cette étude en raison de la période de l'année académique correspondant à la session d'examens. Le choix a été réalisé sur la base de deux critères : la filière d'étude et l'année de cours, l'objectif étant de connaître les opinions des étudiants de première année et de ceux qui préparent le travail de bachelor. Les filières étant au nombre de quatre, il a été décidé, par conséquent, de rencontrer huit étudiants.

En suivant l'exemple des bibliothèques universitaires sélectionnées pour le benchmark, une démarche auprès des associations d'étudiants a été entreprise afin de repérer des représentants ou des étudiants engagés dans la promotion d'activités parallèles. Le contact établi avec la *jeheg*, la junior entreprise de la HEG, la *Aeheg*, l'association des étudiants, et la Commission mixte a permis de trouver quatre participants provenant des filières de IBM et IG. Les étudiants des deux autres filières n'ayant pas de liens directs avec les associations ont été recrutés à l'aide du réseau de connaissances. Finalement, malgré tous les efforts mis en

---

<sup>12</sup> La liste des cartes est consultable en annexe (6).

<sup>13</sup> Ibid.

<sup>14</sup> Définir les missions de l'Infothèque, analyser les besoins des utilisateurs, soumettre un budget annuel pour l'achat des ouvrages, définir une stratégie d'achat.

place, les étudiants de la filière EE ne font pas partie du panel en raison des problèmes rencontrés lors du processus de recrutement.

#### 4.1.3 Le focus group

La technique du focus group, ou du groupe de discussion focalisée telle que définie par Fortin et Gagnon (2016), est très utilisée dans les recherches qualitatives et permet de réunir l'entrevue à l'observation participante des dynamiques du groupe. Comme évoqué par Marquez et Downey (2016) le focus group doit être bien structuré et constitué de questions qui servent à provoquer une réaction sur un concept ou une idée afin de saisir ce que les participants pensent.

Le réaménagement de l'Infothèque dans les locaux du bâtiment C représente pour l'équipe des bibliothécaires un changement qui implique des aspects logistiques, liés au nouvel emplacement. Il s'agit, également, d'une occasion à saisir pour évoluer dans le rôle et mettre en avant des compétences. Réunir l'équipe des bibliothécaires pour une discussion autour d'axes de réflexion était par conséquent inévitable et nécessaire pour la réalisation de ce travail de master. Les objectifs de ce focus group :

- Saisir les attentes des bibliothécaires par rapport au projet
- Comprendre leurs attitudes vis-à-vis des méthodes de design de service
- Réfléchir aux besoins des utilisateurs et à l'évolution du rôle des bibliothécaires dans les structures universitaires

Une grille de discussion<sup>15</sup> avec trois axes de réflexion et quatre questions ouvertes a été préparée en amont afin de bien structurer la séance et respecter la durée prévue de deux heures. La séance s'est déroulée dans la salle de formation de l'Infothèque. Un PowerPoint illustrant les questions, les citations d'experts ainsi qu'une cartographie, a été utilisé en support. « Show visuals where possible to eliminate unnecessary confusion on the part of focus group participants » (Marquez, Downey, 2016, p. 94). En raison de l'absence d'une personne autre que l'animateur pour prendre note des réactions des participants et de leurs interventions, la séance a été enregistrée et retranscrite sous forme de compte rendu utilisé comme support pour l'analyse des résultats. Les participants étaient assis autour d'une table et ils avaient à leur disposition des feuilles et des feutres à utiliser pour mieux illustrer leurs propos.

#### 4.1.4 Les observations

Des observations *in situ* et de situations analogues ont été planifiées afin de collecter des informations concernant l'utilisation des espaces de la bibliothèque et de lieux de la HEG ainsi que de lieux alternatifs, le but étant d'identifier les modalités de travail des étudiants, d'observer comment ils occupent les espaces et quels dispositifs ils utilisent.

Le guide d'observation<sup>16</sup> a été construit selon les critères définis par l'équipe *Protolib*<sup>17</sup> lors des recherches ethnographiques réalisées dans les salles d'études de l'Université de Cambridge.

---

<sup>15</sup> La grille est consultable en annexe (7).

<sup>16</sup> Le guide est consultable en annexe (8).

<sup>17</sup> *Protolib* est un projet de recherche de cinq mois faisant partie du programme *Futurelib*. Il a été réalisé par Andy Priestner, David Marshall et Modern Human entre novembre 2015 et avril 2016. L'objectif de ce projet : tracer une photo fiable des habitudes et des besoins des étudiants de l'Université de Cambridge.

La recherche de situations analogues fait partie des techniques de base du *design thinking* et permet d'aborder la problématique sous une autre perspective. Elle consiste à rapprocher deux réalités, apparemment éloignées et différentes, qui partagent un principe constitutif.

Selon Raphaël Besson (2015) le lieu du savoir traditionnel est bousculé par l'émergence des tiers lieux, la production de connaissance ne se réalise plus dans le lieu de retraite mais dans des espaces ouverts qui stimulent des rencontres entre ses acteurs. L'espace de co-working n'est pas le seul à opérer dans ce contexte de changements. Il ne rentre pas en concurrence avec les bibliothèques académiques, mais représente un espace d'investigation et de confrontation à ne pas sous-estimer. D'ailleurs, les espaces de formation sont pensés aujourd'hui à l'image des lieux de vie communautaire. Pour répondre aux souhaits des étudiants de disposer d'espaces où collaborer, échanger et partager des projets avec le corps professoral, des universités organisent des cours dans des espaces de co-working ou encore installent des espaces de travail collaboratif dans leurs campus<sup>18</sup>.

Finalement, en raison des délais imposés, il n'a pas été possible de réaliser toutes les expériences prévues, et la quantité d'informations collectées n'a pas été jugée suffisante pour être présentée dans le cadre de cette étude.

#### **4.1.5 Enquête sur la qualité des services de l'Infothèque**

Trois étudiants du cours de *Statistiques et techniques d'enquête* de la filière ID ont réalisé une étude de satisfaction générale des utilisateurs de l'Infothèque. Cette enquête a été réalisée lors du semestre de printemps 2018 auprès de toute la population institutionnelle de la HEG (PAT, enseignants, chercheurs, assistants et étudiants) constituée de 1820 personnes. Le taux de réponse enregistré est de 14,3%. Une partie des résultats de cette enquête a été croisée avec les données collectées dans le cadre de ce travail afin de fournir une lecture transversale présentée dans le chapitre 5.

### **4.2 Présentation des résultats**

#### **4.2.1 Les objectifs et les attentes pour le projet de réaménagement de l'Infothèque**

Les objectifs et les attentes pour le projet de réaménagement sont présentés de manière à faire ressortir les résultats des entretiens menés auprès de la directrice de la HEG et de la responsable de l'Infothèque ainsi que du focus group réalisé avec l'équipe des bibliothécaires.

##### **4.2.1.1 Les objectifs de la directrice de la HEG et de la responsable de l'Infothèque**

La grille d'entretien comprend dix questions organisées autour de trois axes de réflexion : la stratégie de l'Infothèque, les actions pour répondre aux exigences de ses usagers, la future Infothèque. Un choix de cinq photos et un tri par cartes complètent l'entretien. Les personnes ont été rencontrées séparément et, pour des questions de confidentialité, leurs interventions ont été anonymisées<sup>19</sup>.

---

<sup>18</sup> Espace Sandbox 212 à l'Université Paris -Est Marne-la-Vallée : <http://www.campusresponsables.com/actualites/actualite-14260/sandbox-212-le-premier-espace-de-coworking-universitaire-francais-marne>

<sup>19</sup> Les lettres A et B désignent les deux intervenants.

## La stratégie de l'Infothèque

Les missions de l'Infothèque ne sont pas formalisées, elle s'inspire par conséquent des recommandations de la KFH<sup>20</sup>: fournir un soutien à l'enseignement, à la recherche et à l'étudiant. Pour construire sa politique, l'Infothèque devrait s'inspirer de ces éléments et identifier l'axe autour duquel construire sa stratégie. La priorité de l'Infothèque est de rendre service au plus grand nombre d'étudiants, elle doit le faire dans le cadre des modifications et des évolutions technologiques qui touchent les bibliothèques et les centres de documentation en accord avec les valeurs de la HES-SO : la démocratisation des études, l'ancrage régional, l'interdisciplinarité et les collaborations.

« L'Infothèque est très certainement un reflet de la HEG-GE et plus spécifiquement de la filière ID qui est unique en Suisse Romande. Elle doit donc endosser son rôle et se montrer force de propositions et d'exemples. Elle ne doit pas rater ce virage d'innovation qui s'impose aujourd'hui » (A).

En revanche d'après l'intervenant B les trois axes sont étroitement liés et ce n'est pas possible d'en ôter deux au profit d'un. Il est important que la politique soit conçue en répondant aux besoins des étudiants, des enseignants et des chercheurs en mettant en exergue un axe en fonction du moment et des exigences exprimées par les utilisateurs.

Les bibliothèques universitaires qui adoptent une politique de formation sont de plus en plus nombreuses. Dans un monde caractérisé par la multiplication exponentielle des outils et des sources, l'information est essentielle et le bibliothécaire, compte tenu de son rôle de médiateur et de sa formation et expérience, a une fonction à jouer comme intermédiaire entre les outils et les usages. La place de la formation aux compétences informationnelles est dédiée aux bibliothécaires surtout à l'heure des *fake news* et de l'info-obésité puisqu'il y a un manque de connaissances important de la part des gens, y compris des enseignants. Le rôle du bibliothécaire formateur est capital, il reste à travailler pour qu'il soit reconnu par tout le monde. « C'est en faisant qu'on obtiendra du soutien. En proposant plus d'ateliers, selon des formats adaptés on convaincra les gens » (B). Les bibliothécaires peuvent intervenir ponctuellement pour montrer comment faire une recherche d'information mais ils ne doivent pas le faire forcément en classe et ils n'ont pas à se substituer aux enseignants. « La bibliothèque universitaire doit être le prolongement des connaissances qui ont été données en cours ainsi qu'un lieu de vie agréable, prolongement naturel des salles de cours où se retrouver pour continuer à travailler, discuter et partager le savoir » (A).

Il est possible de positionner l'impact d'une bibliothèque universitaire sur la réussite des étudiants et d'évaluer son apport sous l'angle des formations aux compétences documentaires, l'emprunt d'ouvrages ou la présence des étudiants dans les locaux de la bibliothèque. De nombreuses études ont été menées à cet égard mais « aucune étude n'arrive à démontrer un lien de cause à effet entre l'apport des bibliothèques et la réussite » (Papin, 2016, p.1). Toutefois il est possible d'identifier des corrélations entre l'utilisation des services fournis par la bibliothèque et la réussite des étudiants interprétée en termes de persévérance dans les études, passation des examens et résultats obtenus. Il était question, par conséquent,

---

<sup>20</sup>[https://www.swissuniversities.ch/fileadmin/swissuniversities/Dokumente/Kammern/Kammer\\_FH/Best\\_practice/Best\\_Practice\\_KFH\\_Document\\_de\\_r%C3%A9f%C3%A9rence\\_-\\_Biblioth%C3%A8ques\\_HES.pdf](https://www.swissuniversities.ch/fileadmin/swissuniversities/Dokumente/Kammern/Kammer_FH/Best_practice/Best_Practice_KFH_Document_de_r%C3%A9f%C3%A9rence_-_Biblioth%C3%A8ques_HES.pdf)



dans le cadre de ces entretiens, de comprendre la position des interlocutrices par rapport à cet aspect. « Dans les listes d'étudiants en échec total, dont les dossiers doivent être clos dans Virtua, on trouve souvent des noms de gens qui n'ont jamais emprunté » (B). Bien évidemment la répondante revient sur la difficulté de prouver scientifiquement ce constat mais, selon elle, le fait d'emprunter des ouvrages et de fréquenter une bibliothèque démontre une certaine attitude. L'intervenante A, de son côté, déclare ne pas savoir s'il existe vraiment un lien entre la réussite des étudiants et leur fréquentation de la bibliothèque car les références fournies en cours sont suffisantes pour suivre le cursus d'étude. En revanche, la bibliothèque doit fournir à l'étudiant tout ce dont il a besoin pour approfondir ses connaissances s'il le souhaite. « Aujourd'hui nous sommes amenés à vivre l'information et ces lieux de savoir doivent à la fois inspirer les étudiants et les rassurer » (A). Le projet de réaménagement a pour objectif de fournir « un lieu d'accueil, de dialogue, d'accompagnement dans les études, où l'on trouve les informations pertinentes et les moyens pour les dénicher » (A).

Si la valeur d'une bibliothèque universitaire se mesure forcément par le volet de la recherche, d'après Carine El Bekri (2017) il n'est pas toujours évident de l'intégrer au sein de la recherche, ses services ne sont pas perçus comme des réelles opportunités contribuant à la qualité de la recherche produite par l'institution.

Pourtant une étude sur la valeur des services des bibliothèques aux chercheurs et à la recherche publiée en 2011, par le Research Information Network et le Research Libraries United Kingdom au Royaume Uni, met en avant le fait que les bibliothèques universitaires doivent être considérées pas uniquement comme des fournisseurs de contenu mais comme acteurs de la valeur institutionnelle. « Le fait que des bibliothèques soient d'excellente qualité et rencontrent un vif succès peut être un facteur déterminant pour arriver à recruter et à retenir des chercheurs de haut niveau » (RIN, RLUK, 2011, p. 26).

Dans le projet stratégique de l'école, HEG 2025, en matière de recherche il est évoqué l'objectif d'accroître le financement des activités de recherche. Or, quel est le rôle de l'Infothèque dans la réalisation de cet objectif ? L'intervenante A n'est pas sûre qu'il existe une corrélation entre la qualité de la recherche et la bibliothèque universitaire. « Si un chercheur n'utilise pas l'Infothèque, cela ne veut pas dire que ses travaux ne sont pas de qualité » (A). Selon la répondante la question est plus complexe et il serait intéressant de mesurer la fréquence avec laquelle les chercheurs utilisent les bases de données mises à disposition par l'Infothèque pour approfondir cette réflexion.

D'après l'intervenante B il est évident que la bibliothèque contribue à construire la valeur de la recherche et à obtenir des financements, et il est donc nécessaire de s'occuper des données de la recherche en collaboration avec d'autres services. En revanche, « le jour où l'Infothèque sera dans la balance d'un chercheur pour le choix de l'établissement n'est pas encore arrivé » (B). « Les chiffres sont importants, je le sais bien, mais je crois personnellement qu'il y a un moment où il faut savoir s'arrêter et faire tourner la machine ! » (B). Les entretiens, les échanges avec les chercheurs permettent d'évaluer et d'identifier les services qu'ils utilisent et pour l'instant c'est la seule manière pour mesurer l'impact de l'utilisation de l'Infothèque dans leur réussite.

## Actions pour répondre aux exigences des usagers

La directrice de la HEG et la responsable de l'Infothèque sont invitées à définir les attributs que devrait avoir une bibliothèque utile, utilisable et désirable. Elles doivent également identifier les actions à mener pour répondre de manière satisfaisante aux besoins des usagers.

Une bibliothèque utile met à disposition les titres conseillés en cours, permet d'approfondir ses connaissances, propose des ouvrages innovants « c'est d'ailleurs une des missions de la CI : dessiner des axes innovants » (A). « Une bibliothèque utile connaît les besoins de ses publics et elle y répond au mieux ! » (B).

Une bibliothèque utilisable est visible physiquement et en ligne et les ressources qu'elle propose sont *user friendly* « mais pour ce qui nous concerne nous avons encore beaucoup de chemin à faire et tout n'est malheureusement pas dans nos mains ! » (B). Puis elle « est un lieu où on peut emprunter des livres, mais également des collections numériques et avoir des bornes pour aller lire des livres numériques » (A).

Enfin une bibliothèque désirable est caractérisée par un environnement convivial, cosy et visible dans la communication et dans les actions entreprises. « La bibliothèque doit être un lieu inspirant, serein...j'aimerais que l'étudiant qui rentre dans l'Infothèque se dise : *home sweet home* tout en endossant ses pantoufles virtuelles ! » (A). Les sondages sont indispensables pour mettre à jour l'offre et proposer des services innovants.

La nouvelle Infothèque devra évoluer graduellement dans le numérique tout en offrant aux étudiants un lieu pour échanger, discuter et dialoguer, un lieu où quitter l'enfance et devenir des adultes responsables. « En classe aujourd'hui il n'y a plus de cours magistraux et l'enseignant inspire la réflexion...en bibliothèque c'est la même chose il n'y a plus le livre maître mais l'information qui montre le chemin de la connaissance et du savoir » (A). La nouvelle Infothèque aura des espaces jolis et agréables « pensés pour accueillir également les chercheurs et les professeurs puisqu'ils ne doivent pas se sentir exclus » (B).

## La future Infothèque

Dans la nouvelle infothèque il faudra soigner l'aspect convivial et l'atmosphère afin qu'elle devienne un passage obligé et regagne une place centrale dans la vie du campus, c'est une évidence pour les répondantes. Il faudra par conséquent renforcer le côté convivial, via une organisation des espaces plus colorée et la création d'une atmosphère apaisante.

L'intervenante A évoque les vieilles bibliothèques de Bâle, l'atmosphère et l'esprit d'une époque passée qu'on saisit quand on y rentre. « Je veux être ambitieuse et imaginer que l'Infothèque de la HEG-GE puisse devenir le symbole de l'époque qu'on vit, représenter pour les générations futures l'esprit de la Genève 2020 » (A). Réaliser un tel projet permettrait de satisfaire les besoins des usagers et répondre aux missions de la HES-SO.

Il est question également de réfléchir à l'évolution du rôle du bibliothécaire qui va de pair avec les nouveaux espaces : gestion des données, collaboration avec le corps enseignant et marketing. « Des compétences en marketing sont très certainement nécessaires afin de savoir plus et mieux se vendre ! » (B).

L'Infothèque de demain est moderne, design, aérée, définie par des grands espaces qui se mélangent. L'accueil y occupe une partie importante, lieu d'échanges où pouvoir faire du bruit

et discuter autour d'un café. Un élément important la caractérise : « plus vous avancez dans l'Infothèque et plus vous avez du silence » (A).

Invitées à choisir trois adjectifs qui la caractérisent, l'intervenante A la définit comme étant sereine, aérée ainsi que caractérisée par du mobilier design et l'intervenante B imagine l'Infothèque de demain belle, remplie, moderne et attrayante : « un lieu rassembleur où les gens aiment aller ! ».

Afin de mieux comprendre l'atmosphère qu'elles souhaiteraient trouver dans l'Infothèque de demain, un choix de cinq photos<sup>21</sup> leur est proposé. L'intervenante A déclare que la photo n.1 a certainement un côté esthétique et architectural qui fonctionnent comme éléments attrayants. Il y a une bonne proposition des espaces où pouvoir travailler en petits groupes sans avoir besoin de s'isoler. La photo n.3 figure également parmi ses choix, puisque « dans la future Infothèque il faudra plus de box, beaucoup de salles où pouvoir travailler en groupe ou tout seul » (A). L'idée d'espaces de travail collaboratif et de partage ainsi que l'idée de Learning hub de la photo n.5 lui plaît « un peu moins cependant le style de design et les couleurs » (A). L'intervenante B se montre moins catégorique imaginant une atmosphère qui mélange tous les aspects représentés par les photos. Néanmoins, elle exprime une préférence pour la photo n.1 et la photo n. 5 pour l'accueil professionnel : « je connais cette bibliothèque, on arrive et on se retrouve tout de suite à l'accueil avec des bibliothécaires. Pour moi l'accueil est très important » (B).

### **Le tri par cartes**

Les intervenantes se sont prêtées très volontiers au tri par cartes dont les résultats ont été traduits sous format graphique<sup>22</sup>. L'exercice montre que les collections papier et numériques demeurent très importantes au détriment de l'espace de restauration rapide, et que l'animation culturelle et les lieux de création sont importants voire peu importants.

#### **4.2.1.2 Les attentes de l'équipe de l'Infothèque**

Un focus group est réalisé dans la salle de formation de l'Infothèque, les quatre bibliothécaires<sup>23</sup> et l'apprentie AID y participent. Pour des raisons de confidentialité leurs interventions ont été anonymisées.

Un PowerPoint est utilisé pour introduire et illustrer les questions<sup>24</sup>. Sur la table du matériel pour écrire et dessiner. Le groupe est très participatif, il regrette le manque de temps pour mieux développer certaines thématiques. Trois axes de réflexion sont proposés, il s'agit de problématiques complexes qui auraient nécessité plus de temps pour être mieux traitées.

### **Les besoins des usagers**

Connaître son public est essentiel pour dessiner des services qui soient : utiles, utilisables et désirables. « Il est souvent facile d'oublier qui sont vraiment les membres de la communauté que vous desservez et quels sont leurs buts » (Schmidt, Etches, 2016, p.41).

---

<sup>21</sup> Les photos sont consultables en annexe (5).

<sup>22</sup> Le tableau est consultable en annexe (9).

<sup>23</sup> Thierry Bersier, Virginie Keller, Alessandra Rota, Sandrine Vinçonneau et l'apprentie AID Gomaral Tserendarjav.

<sup>24</sup> Le support est consultable en annexe (8).

En partant de ce constat et des concepts fondateurs du *User Experience Design*, les bibliothécaires sont invités à donner une définition de leurs utilisateurs et de leurs besoins. Ils identifient deux grandes catégories de besoins, liés à l'apprentissage : l'espace et les ressources. Certains utilisateurs perçoivent les bibliothécaires comme des « fournisseurs de matériel » et se rendent à l'Infothèque pour utiliser des ressources annexes comme l'imprimante et le perforeur pour préparer leurs travaux ; il y a également les utilisateurs d'espaces, qui peuvent être distincts en plusieurs catégories, ceux qui travaillent dans les box, ceux qui utilisent les ordinateurs ainsi que ceux qui amènent leur matériel.

Enfin, les bibliothécaires évoquent les utilisateurs qui s'adressent aux bibliothécaires pour avoir des renseignements concernant la recherche d'information, le référencement, Zotero et qui consultent également les ressources documentaires.

Pour les bibliothécaires ces profils concernent uniquement les utilisateurs qui se rendent à l'Infothèque, il existe ensuite toute une série d'utilisateurs qui ne fréquentent pas l'Infothèque mais qui utilisent les ressources à distance.

Afin de fixer les caractéristiques des profils évoqués, les bibliothécaires sont invités à créer une galerie de *personas* pour représenter les segments de leur public. Cette technique est utilisée souvent dans la phase de design de service puisque, comme déclarent Marquez et Downey (2016), elle permet d'identifier des aspects clés du comportement des utilisateurs et aide les designers à prévoir les différentes réactions qui peuvent être provoquées par un même service.

Les bibliothécaires apprécient ce moment et le fait de s'impliquer dans la création de *personas*. Avant de passer à la création, ils rediscutent ensemble des profils identifiables afin de faire une liste. Ils choisissent de laisser de côté les utilisateurs de la catégorie PAT, en raison de leur faible fréquentation. Ils décident de définir et de catégoriser les utilisateurs sur la base de leurs besoins.

Cinq profils sont identifiés, ils portent des appellations masculines, malgré des informations démographiques de différente nature :

1. Le chercheur
2. Le demandeur d'aide
3. L'utilisateur de ressources annexes
4. L'emprunteur
5. L'utilisateur d'espace

Tous mettent en avant le problème d'identifier juste cinq profils qui forcément ne représentent pas la totalité des utilisateurs qu'ils côtoient quotidiennement. Après un moment de réflexion les bibliothécaires forment deux sous-groupes et passent à représenter et à lister les informations concernant les utilisateurs choisis<sup>25</sup>.

---

<sup>25</sup> Les photos des dessins sont consultables en annexe (10).

Figure 4: Cinq utilisateurs de l'Infothèque



(Sabatini Choquard, 2018)

Chaque bibliothécaire présente un *persona* en proposant un service qui pourrait répondre aux besoins identifiés.

Pour le profil 1, des séances d'information sont proposées. Des *Midis Infothèque* pourraient être mis en place afin de mieux expliciter les fondements de la politique de publication et limiter, ainsi, les échanges mail avec les chercheurs. Il s'agirait de séances d'information régulières sur les principes constitutifs de l'Open Access et sur ARODES notamment.

Pour le profil 2, les bibliothécaires proposent d'organiser plusieurs ateliers Zotero mais ils évoquent une problématique: « Certains enseignants n'acceptent pas qu'on parle de formation, comme si l'infothèque rentrait en concurrence en s'attribuant un rôle qui n'est pas le sien, alors que dans la dynamique des learning centers, le modèle dont l'Infothèque s'inspire pour le futur, les bibliothèques retrouvent un rôle de formation, elles ne sont plus là uniquement pour mettre à disposition des collections ».

Pour répondre aux besoins du profil 3, un guichet d'aide pourrait être organisé à côté de celui du prêt afin que la personne en charge de ce dernier ne quitte pas l'accueil pour aider l'utilisateur avec les ressources annexes. Il s'agirait de prévoir un référent qui circule dans la bibliothèque pour fournir son aide. Cette proposition engendre une petite réflexion sur les rôles du bibliothécaire «ce n'est pas notre job de faire de l'impression » mais plutôt des moniteurs informatiques, des étudiants avec des petits mandats. Cette proposition est saluée par le groupe, malgré le fait que les demandes d'aide pour les ressources annexes arrivent surtout pendant la période des examens et qu'il soit compliqué d'évaluer les ressources nécessaires et de justifier par conséquent ce besoin.

En réponse aux besoins du profil 4 et afin d'informer à l'avance les étudiants sur la possibilité d'emprunter l'exemplaire physique ou consulter l'e-book, il faudrait rendre plus visibles et accessibles les ouvrages disponibles en format numérique. Deux propositions sont avancées : la création de stickers avec QRcode, à coller sur les exemplaires physiques pour rendre attentifs les utilisateurs sur la disponibilité de l'ouvrage en format numérique ; la publication sur le site de l'Infothèque, ou sur la plateforme moodle, de messages informant sur la disponibilité des ouvrages en format papier et numérique.

Pour satisfaire les exigences du profil 5 et lui permettre de trouver une place, un ordinateur disponible, un box, les bibliothécaires proposent de prévoir plus de box et de formats différents ; d'étudier un moyen de réservation des salles à distance ; d'aménager différemment les espaces et des casiers pour ranger les affaires.

### Le rôle du bibliothécaire

L'objectif de cette partie de la séance est de déclencher une réflexion sur les modifications imposées aux bibliothèques universitaires par les transformations qui intéressent le domaine de l'information. En s'inspirant d'une cartographie réalisée par le BBF, les bibliothécaires sont invités à identifier les compétences clés de leurs métiers et les moyens à utiliser pour les mettre en avant.

Figure 5: Quelles compétences clés pour les bibliothécaires du futur ?



(BBF, 2017)

Les bibliothécaires réfléchissent aux évolutions qui intéressent leur rôle au sein de l'Infothèque et aux compétences qu'il faudra mettre en avant afin de mieux répondre aux besoins des utilisateurs. Le groupe se montre enthousiasmé par la cartographie et chacun passe du temps à déchiffrer les compétences listées. Compétences informationnelles, relationnelles, culture informatique, adaptabilité et légitimité sont les aptitudes qui reviennent sans cesse dans leurs discours.

Les bibliothécaires évoquent l'importance de la maîtrise de l'information, une compétence primordiale qui justifie les formations auprès des enseignants. « On veut former en lien avec l'information et la recherche d'information, sans rentrer en concurrence avec les enseignants, au contraire je pense que notre rôle est d'appuyer leurs enseignements ». Un problème qui relève pour les bibliothécaires de l'emplacement de l'Infothèque trop décentré par rapport au reste du campus. « Les étudiants sortent de leurs cours avec beaucoup de ressources fournies par les enseignants et lessivés, du coup l'idée de venir au bâtiment F les fatigue rien qu'à y penser ». Les bibliothécaires sont conscients que le réaménagement de l'Infothèque dans une place plus centrale du campus ne sera pas suffisant et qu'il faudra insister sur la communication pour approcher les étudiants.

Il ressort de leurs réflexions l'existence d'une corrélation entre le besoin de se rendre à l'Infothèque et les exigences des enseignants « plus les enseignants se montrent exigeants vis-à-vis des bibliographies, par exemple, plus les étudiants sont amenés à venir à l'Infothèque pour demander de l'aide ». A cet égard les bibliothécaires reviennent sur le niveau discutable de la bibliographie de certains travaux et sur le fait qu'il y a « des étudiants qui ne pensent pas du tout à faire appel aux bibliothécaires ». Le problème viendrait d'un manque de légitimation « on a l'impression que nous n'avons pas le droit d'avancer ce genre de problèmes et par conséquent notre message semble ne pas être perçu par les autres ». Ils évoquent ELI, E-Learning de l'Infothèque, et les usages des étudiants « il y a certains étudiants qui ouvrent ELI seulement parce qu'ils sont obligés de le faire, mais ils ne sont pas intéressés et ils n'apprennent rien ».

Les bibliothécaires se disent prêts à revoir les modalités de leurs séances de présentation des ressources en cours et les outils de communication afin de rendre encore plus claires les informations concernant les services à disposition de la communauté.

Avoir une culture numérique est indispensable dans un monde qui évolue très rapidement et donc l'adaptabilité acquiert pour eux un rôle central. « L'adaptabilité regroupe tout, on est une petite équipe, on doit tout faire et il faut donc être adaptable ». Il est important de s'adapter aux différents types de public, à leurs besoins, mais également à l'évolution des outils, ce qui rend nécessaire le soutien de la formation pour le développement des compétences requises.

### **Le changement et l'idéation**

Pendant cette dernière étape du focus group les bibliothécaires sont invités à faire des propositions de projets de service. Une activité<sup>26</sup> du *design thinking* leur a été proposée afin

---

<sup>26</sup> Activité 1 du Livret d'activités : *Un kit pratique pour la conception de projets centrés sur les usagers*. <http://lrf-blog.com/wp-content/uploads/2016/01/DTEB-Livret-dactivit%C3%A9s-2016.pdf>

de les aider dans le choix de la problématique à traiter. L'objectif de cette activité est d'identifier deux projets, d'évaluer leur faisabilité, viabilité et désirabilité en leur attribuant des notes.

Tableau 3: Définition d'une problématique

	<b>Projet 1 : Élargissement des horaires</b>	<b>Projet 2 : Décoration cosy</b>
<b>Quel est votre public cible ?</b>	Les étudiants	Les usagers qui fréquentent l'Infothèque et l'équipe
<b>Quel est le problème qu'il rencontre et que vous pourriez résoudre ?</b>	Trouver un espace où étudier après les cours et pendant le week-end	Le manque de convivialité, les locaux ont été jugés trop froids
<b>Est-il possible d'envisager plusieurs solutions ?</b>	1. Aménager les espaces pour sécuriser les collections, les bureaux et l'accueil et permettre l'accès via la carte 2. Organiser des permanences le soir avec l'emploi de plus d'étudiants et l'aménagement des horaires des bibliothécaires	1. Mettre de la couleur, afficher des posters, ajouter des plantes, uniformiser les accessoires, ajouter des poufs et des coussins 2. Utiliser certains espaces pour l'exposition des travaux des étudiants
<b>Ce projet est-il réalisable dans un délai de 5/6 semaines ?</b>	Problèmes possibles avec l'obtention des autorisations	Oui Évaluation des ressources économiques disponibles
<b>Enthousiasme pour ce projet</b> Note de 1 (faible) à 5 (fort)	3	5
<b>Impact sur le public</b> Note de 1 (faible) à 5 (fort)	3	5
<b>Faisabilité en 5/6 semaines</b> Note de 1 (faible) à 5 (fort)	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>15</b>

(Sabatini Choquard, 2018)

Le total des notes reçues par chaque problématique permet de choisir le projet qui convient mieux à l'équipe. Cette activité se réalise normalement sur une durée de deux heures, ce qui n'a pas été possible, compte tenu de la durée totale du focus group (2 heures). L'objectif d'appliquer une telle technique était de mesurer l'enthousiasme de l'équipe face à l'utilisation de méthodes innovantes.

Les bibliothécaires ont avancé deux projets différents qui répondent aux suggestions des étudiants dernièrement collectées grâce à l'aménagement d'une « wish list » dans les locaux de l'Infothèque<sup>27</sup>.

Les bibliothécaires estiment l'importance de **l'élargissement des horaires d'ouverture** de l'Infothèque, actuellement ouverte du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures, le jeudi jusqu'à 20 heures et le samedi de 9 heures à 13 heures. L'Infothèque est fermée le dimanche. Pendant la période de révision avant la session d'examen, il est prévu de tester l'élargissement des horaires du samedi jusqu'à 17 heures. « Il s'agit d'un premier test qui nous permettra d'apprécier une différence de fréquentation ou pas ». Actuellement ne sont pas nombreux les

<sup>27</sup> Les résultats de la *wish list* de l'Infothèque sont consultables en annexe (11).



étudiants qui se rendent à l'Infothèque le samedi matin, faute peut-être de la durée limitée d'ouverture (4 heures).

Selon les bibliothécaires il existe plusieurs solutions pour l'élargissement des horaires : employer plus d'étudiants, aménager les horaires des bibliothécaires pour des permanences le soir ainsi qu'agencer les locaux pour permettre l'accès par carte. Cette dernière solution permettrait de laisser les locaux ouverts jusqu'à tard le soir sans la nécessité d'avoir des bibliothécaires qui surveillent et rendrait les locaux utilisables selon le besoin des étudiants. « Si on ajoute des étudiants pour la permanence du soir et l'Infothèque n'est pas fréquentée comme on le pense, on prend un risque ! ». A cet égard les bibliothécaires se proposent de mener une réflexion sur cette problématique et de s'inspirer d'autres bibliothèques où l'accès est possible via la carte sans la présence contraignante des bibliothécaires.

L'enthousiasme pour ce projet est palpable et tous évoquent des solutions techniques pour la mise en place de ce système d'accès. Néanmoins, si d'un côté il y a l'excitation typique de toute nouvelle initiative, de l'autre la réalité des autorisations et des limites existants reprend le dessus « il y a notre point de vue et la réalité ! ».

Le sujet de l'élargissement des horaires permet de toucher une autre question qui tient à cœur aux bibliothécaires celle d'une communication plus globale dans le campus pensée pour informer toute la communauté et pas seulement les usagers ainsi que le besoin grandissant de sortir des locaux afin d'établir un contact direct avec les étudiants. « Il faut qu'on sorte de notre nid, nous sommes obligés ! Il faut qu'on aille à la rencontre des étudiants. Utiliser la cafétéria, les espaces du bâtiment B. Envoyer un mail ne suffit pas à aller vers les gens, c'est justement le contraire ! Il faut qu'on ose et puis attendre de voir les conséquences ». Cette intervention montre comme l'idée du prototypage, l'hypothèse de tester les solutions sans peur de faire face à un échec est accueillie par les bibliothécaires.

Le deuxième projet concerne la **décoration cosy** des locaux, perçus par certains utilisateurs « comme vides et manquant d'originalité ». Le groupe montre à plusieurs reprises une grande envie de changement, de nombreuses idées pour apporter une touche de convivialité en modifiant l'aménagement des locaux ou en ajoutant des petits détails afin de tester les réactions des étudiants et de collecter leur avis. Quelqu'un propose de réaliser ce projet pendant la période des vacances d'été afin de surprendre les usagers à la rentrée académique.

L'élément décoration, selon certains, sera apprécié par ceux qui fréquentent habituellement l'Infothèque, mais ne jouera pas en élément d'appel pour de nouveaux usagers. Tout en étant conscients des limites liées à ce projet et qui touchent surtout aux ressources économiques et au bâtiment, les bibliothécaires déclarent ouvertement leur besoin de se laisser aller à l'imagination et de « penser à l'idéal et jouer le jeu ».

La séance se termine dans une atmosphère très agréable de partage et d'énergie positive, les bibliothécaires restent un moment debout à côté de la table à discuter des propos de la séance. Si d'un côté il y a l'envie de s'engager activement dans le projet de réaménagement en testant des services déjà dans l'emplacement actuel, de l'autre il est évident qu'il y a un manque de clarté par rapport à leur rôle. « Nous ne savons pas quel est notre marge de manœuvre par rapport au projet. Est-ce que nous avons vraiment notre mot à dire ? à quel moment on intervient dans ce projet. Les choses ne sont pas claires pour nous ».

#### **4.2.2 Les besoins exprimés par les enseignants, le PAT, les chercheurs et les étudiants**

L'analyse des résultats est réalisée sur la base des données collectées lors des entretiens conduits auprès des six membres de la CI, quatre chercheurs et six étudiants. Les données collectées ont été anonymisées, puis une grille d'analyse a été créée pour retenir des mots clés et des passages qui constituent les catégories analytiques de base, comme suggéré par Fortin (2016). Pour une question de confidentialité les comptes rendus des entretiens n'ont pas été inclus dans ce rapport. Les résultats sont présentés par axe de réflexion dans l'ordre établi par la grille d'entretien, l'objectif étant de faire ressortir la pluralité des réflexions et les confronter.

##### **Besoins généraux de la communauté de la HEG**

Le premier axe de réflexion avait pour but d'introduire la problématique analysée et de recueillir des informations utiles à évaluer la satisfaction de l'interlocuteur quant aux services fournis par la HEG en général, et par l'Infothèque dans le spécifique.

##### *La Commission Infothèque*

Les besoins généraux de la communauté académique du campus Battelle sont associés à l'idée de l'espace. Pour les membres de la CI il faudrait différents lieux : des espaces pour travailler, ouverts jusqu'à tard le soir ; des salles de classe équipées pour faire du travail collaboratif et de la pédagogie moderne ; des lieux d'accueil, de rencontre, de partage où tout le monde se mélange et les étudiants des différentes filières puissent tisser des liens.

Les besoins professionnels, en revanche, ne sont pas toujours identifiés. Seulement une partie des répondants met en avant le besoin de contenu, de la consultation des bases de données, de la disponibilité d'ouvrages et d'aide pour les références bibliographiques des cours ainsi que de la veille ciblée sur des sujets spécifiques.

Un seul répondant se dit satisfait des services fournis par le campus, en revanche les autres déclarent que les espaces et les services de l'établissement, ne répondent pas de manière adéquate aux besoins de la communauté. Le manque d'espaces propices à une pédagogie dynamique et placés pas loin des ressources documentaires, l'emplacement de l'Infothèque trop éloigné des lieux d'enseignement, ainsi que le manque d'un espace de vie agréable reviennent dans la discussion. Un répondant fait allusion aux problèmes engendrés par la centralisation de l'informatique au niveau de la HES-SO, mais il souhaite de ne pas développer plus la question.

Les membres de la CI se disent assez satisfaits des services fournis par l'Infothèque cependant un répondant déclare qu'elle n'est pas mise en avant et valorisée, et que cela ne relève pas des bibliothécaires, et un autre évoque la nécessité d'intégrer l'Infothèque à l'enseignement. En ce qui concerne de nouveaux services à mettre en place par l'Infothèque, les répondants avancent plusieurs idées liées au domaine de la recherche : un inventaire qui répertorie systématiquement les fondations qui financent la recherche et les conditions pour y accéder ; la bibliographie, c'est-à-dire une aide à la lecture et à la compréhension des articles, malgré que cet élément, comme souligné par le répondant, soit lié au niveau de connaissances spécifiques à chaque domaine ; des services pensés en relation à la bibliométrie, aujourd'hui traitée au niveau de la direction. A cet égard un répondant déclare : « (l'Infothèque) a du mal à répondre aux besoins des chercheurs pour deux raisons : ce n'est pas la mission qu'on lui

a donnée à l'école ; et ensuite le chercheur, pour subvenir à un manque, recourt à des solutions alternatives, à l'extérieur de l'Infothèque ». A cela s'ajoute : l'agacement d'un répondant pour les délais de consultation imposés par le Consortium. « L'infothèque pourrait peut-être trouver les moyens d'assouplir ces limites ». Et pour finir, l'Infothèque pourrait satisfaire « le besoin de convivialité du campus » ainsi qu'offrir « un lieu d'échange entre étudiants, professeurs et PAT des différentes hautes écoles genevoises ».

### *Les chercheurs*

Au premier abord les chercheurs n'arrivent pas à trouver des besoins spécifiques liés de manière générale au campus Battelle. Les discussions ont souvent du mal à démarrer et plusieurs relances sont nécessaires. Un chercheur sourit et laisse entendre qu'il existe beaucoup de besoins généraux qui ne sont pas satisfaits, mais il préfère ne pas expliciter ses déclarations. « C'est une nouvelle école qui a vingt ans, qui est soudain devenue une université, mais elle n'a pas le fonctionnement d'une université ». Le manque d'un espace convivial, d'un lieu de rencontre et de partage où pouvoir se retrouver après les cours, pour se poser avec les collaborateurs et les étudiants, revient dans les réponses des autres chercheurs. « Ils ont fait deux grandes erreurs : les secrétariats décentralisés par rapport aux filières et le manque d'une bibliothèque centrale ». Il paraît assez évident que l'Infothèque devrait endosser le rôle de lieu convivial où pouvoir organiser des ateliers participatifs qui emploient de nouvelles techniques pédagogiques. « On pourrait imaginer une collaboration entre les bibliothécaires et les enseignants ».

Les besoins professionnels liés à l'activité d'enseignant sont bien satisfaits selon les chercheurs : l'école met à disposition les infrastructures nécessaires et un bon encadrement. En revanche, pour ce qui concerne l'activité de recherche les répondants soulèvent plusieurs nécessités, de différente nature, liées à la stratégie de l'école, aux ressources documentaires ainsi qu'à l'espace. « La recherche fait partie des nouveaux mandats de l'école depuis cinq ans, mais pour l'instant il y a des problèmes avec la gestion des ressources humaines ainsi que computationnelles ». Les chercheurs déplorent le manque de temps pour la recherche et un « système stressant et pas incitatif » qui reconnaît l'activité de recherche principalement dans le cadre d'acquisition de fonds et très peu du côté de la publication et de l'encadrement des doctorants. « Les fonds de financement qu'on acquiert sont traduits en taux horaire et en nombre d'heures, par conséquent si on ramène beaucoup de fonds, le nombre d'heures lié à la recherche devient important et il réduit le temps pour les autres activités ». Le manque de lien avec les associations professionnelles dont le flux d'informations et les bases de données sont nécessaires pour préparer les cours ainsi qu'alimenter l'activité de recherche. « Pour avoir accès à leurs informations il faut être membre à titre privé ou à titre d'institution ce qui paraît compliqué en raison des coûts engendrés. De nombreux cours sont organisés à destination des chercheurs mais il manquerait un soutien à l'écriture des projets, un expert dans les questions concernant la propriété intellectuelle, le DMP et tous les aspects administratifs. Enfin l'organisation des espaces ne prévoit pas de salles pour des appels téléphoniques ou des réunions entre chercheurs, ce qui pose quelques soucis logistiques aux chercheurs qui partagent un bureau.

Selon les chercheurs, dans le cadre de l'enseignement, l'Infothèque en tant que lieu de la connaissance devrait animer l'information « ...selon des thématiques on pourrait organiser des moments d'échange, ça ferait du sens...Il s'agirait d'une animation autour de l'information qui pourrait être assurée par l'Infothèque...quelque chose pour les enseignants mais

également pour les étudiants ». Or il apparaît évident que son rôle de tiers lieu est soumis à la condition nécessaire d'être centrale et accessible : « l'emplacement dans le bâtiment C c'est mieux que ce qu'on a maintenant mais je le vois comme une roue de secours. Je ne pense pas qu'il va changer la situation ». De plus l'Infothèque pourrait avoir une fonction dans le domaine pédagogique en centralisant les informations et en fournissant la bonne réponse aux exigences des enseignants. « Nous avons besoin d'un soutien et d'une formation aux nouvelles méthodes pédagogiques...l'Infothèque pourrait nous aider à créer des liens et à identifier les besoins communs...on a besoin de quelqu'un qui centralise l'information ». Du côté de la recherche, l'Infothèque pourrait intervenir dans la préparation des bibliographies et de l'état de l'art et enrichir les services liés à l'archivage des données. « On pourrait imaginer un service relié à ARODES qui permette dans le futur de mettre à disposition les logiciels et les données produites à partir des recherches ».

### *Les étudiants*

Les besoins généraux du campus Battelle sont identifiés par les étudiants avec un manque d'espace pour étudier et pour se relaxer. Les salles de cours ne semblent pas toutes structurées de façon à être fonctionnelles et agréables puisque les tables sont trop étroites et les prises électriques ne sont pas suffisantes. Les étudiants estiment n'avoir pas assez de place pour étudier et déclarent ne pas se rendre à l'Infothèque en raison du manque de places et d'ordinateurs disponibles. « (Les box) sont très pratiques surtout pour réviser à plusieurs...la salle de formation de l'Infothèque est très pratique mais elle est souvent remplie de monde, par conséquent je pars car ça me gêne et je n'arrive pas à travailler ».

Les étudiants déplorent des horaires d'ouverture trop restreints « quand on termine les cours à 17heures, la cafétéria est déjà fermée » ; le manque d'espaces accessibles et disponibles également pendant les week-ends « l'école ferme samedi à midi, le dimanche toute la journée et les étudiants c'est justement pendant les week-ends qu'ils travaillent et qu'ils ont besoin d'espaces...On a besoin d'appartenir à notre école, c'est un besoin réel ! ».

Il ressort un besoin général d'un espace isolé, convivial, confortable où pouvoir se relaxer pendant les longues journées de cours et les périodes d'examen : « les œufs de l'Infothèque ne sont pas confortables et les canapés qui sont dans le coin journaux ne sont pas adaptés pour une sieste, puisqu'ils sont dans le coin pour manger...il faudrait un coin plus isolé et tranquille ».

Le besoin de se connecter partout avec un VPN fonctionnant et plus simple d'utilisation apparaît également comme un besoin général de la communauté, de même que la présence d'un conseiller professionnel externe à l'école à qui pouvoir s'adresser en cas de problème ou de difficulté : « on n'a même pas une infirmerie, il y a l'espace mais il n'y a personne ».

Une étudiante tient à préciser que pour elle il ne s'agit pas vraiment d'un campus mais d'un ensemble de bâtiments avec une cafétéria et une bibliothèque « il n'y a pas de vie dessus ! ». Ce qui manque pour l'étudiante est un espace qui permette de se retrouver de façon informelle, après les cours pour discuter et partager les expériences. Les étudiants des différentes filières sont séparés entre eux et ils ne se parlent pas. Les activités proposées par les associations des étudiants ne sont pas toujours adaptées et « dans l'école rien n'est fait pour créer du lien...ils pourraient aménager la cafétéria différemment ou par exemple (créer un espace) dans le bâtiment B...à utiliser dans ces occasions (les soirées étudiants) ce serait plus sympa que d'aller ailleurs ».

Selon les étudiants l'Infothèque devrait mettre à disposition plus de box, de différentes tailles pour travailler en solo et en groupe, même si un étudiant déclare : « quand on travaille en groupe ça peut vite partir en débordement ...on rigole, on fait du bruit et on se sent plus à l'aise ailleurs qu'à l'Infothèque où on travaille, travaille et on ne fait rien d'autre ».

Parmi les services à mettre en place par l'Infothèque les étudiants suggèrent : des horaires élargis pendant le week-end ; une imprimante A1 pour l'impression de posters ; la valorisation des recherches réalisées par les enseignants-chercheurs « au sein de la HEG on a des chercheurs mais on ne sait pas ce qu'ils font. J'ai découvert trop tard que certains de mes enseignants avaient publié des articles trop intéressants ! » ; la mise à disposition numérique des articles conseillés par les enseignants : « l'Infothèque pourrait scanner les articles (papier)...et les déposer dans moodle. Il s'agirait de faire le point régulièrement avec les enseignants... » ; enfin une plus grande offre de cours pour l'utilisation des ressources informationnelles : « on a beaucoup de ressources mais pour une grande partie on ne sait pas comment les utiliser et les traiter ». Il serait intéressant pour l'étudiant de réfléchir à la possibilité de mettre en place des cours toute l'année « on fait tout le temps des rapports...et il n'y a pas que ça. Par exemple on pourrait apprendre à utiliser correctement outlook ». Les cours sur Zotero sont arrivés trop tard et les places n'étaient pas suffisantes « je trouve complètement disproportionné de proposer 10 places alors qu'il y a entre 100 et 200 étudiants qui sont occupés avec leur travail de bachelor ».

### **Besoins informationnels**

Le deuxième axe est construit autour des besoins informationnels et il a pour objectif d'orienter la discussion sur les pratiques documentaires de l'interlocuteur afin d'évaluer l'utilisation des services fournis par l'Infothèque.

#### *La Commission Infothèque*

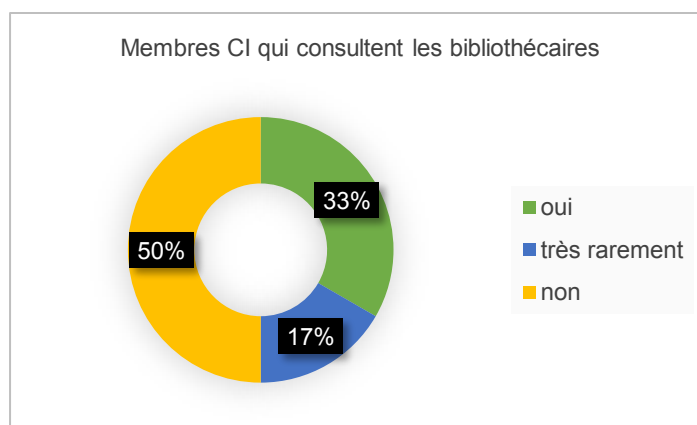
Du côté de la CI les répondants déclarent accéder aux ressources documentaires via le réseau et d'utiliser les bases de données de l'Infothèque. Scholarvox est également cité, avec les bases de données gérées par les consortiums américains, les ouvrages, la presse et les revues papier. « Ça peut m'arriver d'aller à l'Infothèque pour aller chercher justement le journal ».

Bien évidemment, l'accès aux ressources documentaires change selon le profil des membres. Les membres de la CI qui n'ont pas un rôle d'enseignant accèdent aux ressources documentaires principalement via les moteurs de recherche.

Comme la figure 6 le montre, les membres de la CI consultent peu ou pas les bibliothécaires.

Les raisons de la consultation sont liées à la recherche bibliographique pour la préparation des cours, aux demandes d'achat, au besoin de conseil ou de veille informationnelle. Un membre déclare de ne pas avoir besoin de consulter les bibliothécaires puisqu'il ne fait pas de la recherche : « la dimension de l'information que je recherche est plutôt mainstream ». Les autres ne l'ont pas justifié.

Figure 6: Membres de la CI qui consultent les bibliothécaires



(Sabatini Choquard, 2018)

### Les chercheurs

L'accès aux bases de données de l'Infothèque est une pratique courante chez les chercheurs, toutefois la consultation de sources plus spécifiques est indispensable pour leur activité et se fait par d'autres moyens mis en place par chaque chercheur. L'embargo sur certains articles, le besoin d'avoir un accès plus régulier aux sources professionnelles et les problèmes liés au VPN reviennent dans leurs réponses. Un chercheur déclare avoir utilisé les services de l'Infothèque pour la mise en place des alertes dans les différentes sources d'information, ce qui lui a permis d'obtenir les informations spécifiques recherchées. « Je pense le refaire à la rentrée pour affiner les recherches. C'est un service que j'apprécie beaucoup ». Par conséquent, il est possible d'affirmer qu'ils consultent les bibliothécaires de manière plus au moins régulière<sup>28</sup> pour des questions inhérentes au dépôt des publications dans ArODES, des recherches bibliographiques, la politique des éditeurs et du prêt d'ouvrages.

Afin de comprendre les éléments constitutifs d'un travail de recherche et l'apport qui pourrait être fourni par l'Infothèque, les chercheurs sont invités à identifier les étapes du parcours qui les amène de la définition d'un sujet à la publication de l'étude. Quelqu'un se prête à l'exercice et met en avant le côté solitaire et indépendant du travail. Il est difficile pour eux de penser à une aide externe pour des domaines très spécifiques comme l'Informatique de gestion où il n'y a personne qui puisse les aider « moi-même je ne peux pas aider mes doctorants, c'est eux qui doivent trouver les solutions ». Chacun évoque son expérience très personnelle du processus où l'Infothèque peut être sollicitée au moment initial pour la bibliographie et en fin de projet pour des questions liées au dépôt dans ArODES. Le parcours entre les deux semble semé de tentatives et va-et-vient entre les différentes phases. Ils évoquent toutefois la possibilité d'intégrer l'Infothèque dans la recherche de travaux similaires, la création et la correction des bibliographies, pour faire de la veille concernant les possibilités de recherche afin de ne pas rater des appels à projets. « J'ai du mal à savoir si elles (les bibliothécaires) pourraient faire mieux que ce qu'on fait nous, mais il serait intéressant d'évaluer cette hypothèse ».

### Les étudiants

Pour ce qui concerne les pratiques documentaires des étudiants on remarque une différence dans les habitudes et les outils. De manière générale, ils déclarent accéder aux ressources documentaires principalement via les moteurs de recherche qui permettent de trouver des

<sup>28</sup> 50% oui, 25% non, 25% très rarement.

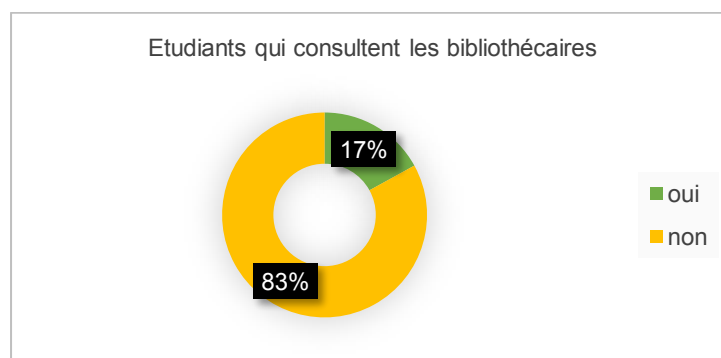
sites de référence et scholarvox. « Mes sources sont les rapports d'activités et les articles de revues mais le problème avec ces dernières ce sont les accès souvent payants ». Les étudiants de la filière ID déclarent plus utiliser les catalogues (RERO et Swissbib), les bases de données et profiter des ouvrages en consultation libre pour faire leurs choix, pratique moins citée par les autres.

Les répondants de la filière ID reviennent à plusieurs reprises sur les problèmes liés à l'utilisation du VPN : « avec un VPN plus performant j'aurais utilisé 10 fois plus les ressources de la bibliothèque » ; ceux de la filière IG mettent en avant le besoin de plus de cours en formation documentaire : « il faudrait nous aider à mieux chercher les informations...J'ai suivi le cours sur Zotero que j'ai trouvé très intéressant, mais je pense qu'il est arrivé trop tard...nous ne sommes pas sensibilisés au référencement bibliographique alors qu'il s'agit d'un élément très important » ; enfin les étudiants en IBM relèvent leurs capacités dans la recherche et l'évaluation de l'information : « j'ai l'habitude d'aller chercher mes informations sur internet et je sais évaluer leur validité ».

La consultation de l'Infothèque n'est pas une pratique courante chez les étudiants. Un seul étudiant déclare consulter les bibliothécaires, les autres disent ne pas avoir senti besoin de le faire.

L'approfondissement des raisons liées à cette attitude permet de comprendre que les étudiants ne consultent pas parce qu'ils ne se sentent pas autorisés à le faire ou à demander un rendez-vous pour avoir des explications concernant les ressources bibliographiques. « Je me dis mais pourquoi je ne suis pas venue demander aux bibliothécaires ? je ne savais pas qu'on pouvait le faire, j'ai raté quelque chose ».

Figure 7: Les étudiants qui consultent les bibliothécaires



(Sabatini Choquard, 2018)

### Fréquentation de l'Infothèque

Comprendre si l'interlocuteur fréquente l'Infothèque et pourquoi permet de préciser le profil de la personne interviewée mais également d'identifier son rapport à l'utilisation de certains services. Pour cet axe il a été choisi de présenter les réponses de manière cumulée afin de rendre visibles les tendances.

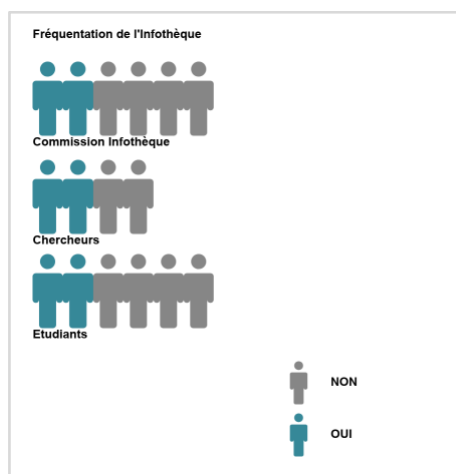
Un membre de la CI déclare se rendre à l'Infothèque une fois par an pour renouveler les emprunts et regarder les nouvelles acquisitions. Les raisons de la non fréquentation ne sont pas identifiées, pour les répondants il n'y a pas besoin de justifier, à l'exception d'un membre qui déclare : « Je ne fréquente pas l'Infothèque parce qu'il n'y a pas de services qui me sont utiles et je fais tout en ligne ».



Les chercheurs ne fréquentent pas l'Infothèque, voire très rarement en raison de l'emplacement et du manque de temps pour le faire.

Seulement deux étudiants sur six déclarent fréquenter l'Infothèque, résultat qui répète les proportions déjà remarquées pour la CI. Les étudiants déclarent se rendre à l'Infothèque uniquement pour aller chercher des livres ou relire les dossiers ; ils travaillent ailleurs, dans les salles informatiques du bâtiment B, en raison des logiciels présents sur les machines ou dans la salle d'étude de l'association étudiants, puisque les ordinateurs ont deux écrans et il est possible de boire du café et de se relaxer.

Figure 8: Fréquentation de l'Infothèque



(Sabatini Choquard, 2018)

Les membres de la CI ainsi que les chercheurs conseillent à leurs étudiants de profiter des services de l'Infothèque. Leurs préférences sont exprimées dans le tableau 2. Le pourcentage a été calculé sur la base des personnes interviewées : 6 pour les membres de la CI et 4 pour les chercheurs.

Tableau 4: Services conseillés aux étudiants

SERVICES	CI	Chercheurs
Soutien à la recherche documentaire	50%	50%
Bases de données documentaires	50%	25%
Aide à la rédaction bibliographique	33%	50%
Formation documentaire	17%	25%
Collections livres (papier et e-books)	17%	75%
Espaces de travail	17%	25%
Autre : Ouvrages en séminaire		25%

(Sabatini Choquard, 2018)

Les membres de la CI déclarent conseiller à leurs étudiants de se rendre à l'Infothèque, afin d'utiliser ses services. « (Elle) fait partie des ressources qu'on met à disposition de nos étudiants et on les invite à en profiter pleinement ». Ce conseil ne concerne pas les étudiants de la filière ID, « pour des motifs évidents », ni les étudiants IG niveau bachelor, puisqu'ils n'ont pas besoin de consulter : « on fait tout en ligne, il n'y a pas vraiment besoin d'aller à l'Infothèque ». Les enseignants sensibiliseraient suffisamment leurs étudiants à l'importance de consulter les ressources mises à disposition par l'Infothèque, en revanche « un manque pourrait être enregistré du côté des vacataires ».



Un seul commentaire a été enregistré de la part des chercheurs sur cette question. Un chercheur déclare ouvertement l'incapacité de certains étudiants de se rendre à la bibliothèque et faire des recherches. Toutefois, il montre son scepticisme par rapport à l'option *Formation documentaire*. Il évoque l'importance de la formation documentaire pour les étudiants et le fait que les enseignants ne les forment pas à ce sujet. Il se questionne tout de même sur la possibilité de faire des bonnes recherches dans tous les domaines sans en avoir l'expertise et la connaissance nécessaire. « J'imagine qu'il y a des méthodes, mais je ne sais pas ! ».

## Bibliothèques Universitaires : les fonctions

Le rôle des bibliothèques universitaires change et reflète les évolutions qui intéressent le domaine de l'information. Comprendre la vision de l'interlocuteur par rapport à cette problématique permet d'identifier les axes autour desquels construire sa propre politique d'information documentaire. Partant du principe que le rôle des bibliothèques universitaires est de fournir un soutien à l'enseignement, l'apprentissage et la recherche, l'interlocuteur est invité à indiquer quelles sont les fonctions qui devraient être valorisées par les bibliothécaires<sup>29</sup>.

Tableau 5: Les fonctions des bibliothèques universitaires

FONCTIONS BU	CI	Étudiants	Chercheurs
Formation aux compétences documentaires	67%	67%	50%
Soutien à l'organisation des cours	67%	0	0
Lieu d'échange et de réflexion entre universitaires et partenaires	33%	67%	25%
Valorisation de la recherche	50%	33%	100%
Moteur de l'animation culturelle et scientifique de la communauté universitaire	17%	33%	50%
Gestion de l'accueil et de la formation du personnel académique et administratif	17%	17%	0
Lieu de création et d'innovation	17%	33%	0
Autre : Soutien à la recherche documentaire pour les chercheurs			25%

(Sabatini Choquard, 2018)

## La Commission Infothèque

Les membres de la CI ont tenu tous, sauf un, à faire des remarques sur les options choisies. Un enseignant déclare que les bibliothécaires doivent apporter les ressources pour alimenter l'enseignement, mais il n'attend pas d'eux un conseil pédagogique. Un autre enseignant tient à saluer le rôle des bibliothécaires dans ArODES « elle (l'infothèque) pourrait aller plus loin en participant de manière plus pertinente que le service de la communication à la communication scientifique » et il ajoute : « la promotion des travaux scientifiques n'est pas dans la mission de l'Infothèque, voire très peu avec ArODES, mais peut-être qu'elle devrait développer ça ».

## Les chercheurs

Du côté des chercheurs la *Valorisation de la recherche* est indispensable à faire surtout au niveau local, au sein de l'école et du tissu territorial afin d'apporter des nouveaux mandats. Il s'agit en partie du travail de la communication, mais il est clair que la bibliothèque pourrait apporter sa collaboration. En revanche il ne faut pas négliger les outils médiatiques et l'usage

<sup>29</sup> Le pourcentage est calculé sur la base du nombre des personnes interviewées : 6 CI, 6 étudiants, 4 chercheurs.

qu'on en fait : « il faudra avoir des bons partenaires médiatiques autrement il n'y aura pas d'impact et de visibilité ».

### *Les étudiants*

Les étudiants perçoivent la bibliothèque universitaire comme un lieu d'échange et de réflexion entre universitaires, partenaires scientifiques et professionnels et estiment très importante la formation aux compétences documentaires. La bibliothèque universitaire est pour certains le moteur de l'animation culturelle, le lieu de création et elle doit contribuer à valoriser les travaux de recherche réalisés dans l'école. Un étudiant précise que la bibliothèque n'est pas un lieu de création, car la création se fait ailleurs. L'importance du soutien que les bibliothèques universitaires pourraient fournir à la formation du personnel administratif est soulignée par un répondant qui évoque la qualité de la structure organisationnelle de la HEG qui semble ne pas répondre toujours de manière satisfaisante aux exigences des étudiants.

### **Bibliothèques universitaires : l'emplacement idéal**

Les personnes interviewées ont été invitées à donner une ou deux options possibles pour définir l'emplacement idéal d'une bibliothèque universitaire. Les résultats<sup>30</sup> sont présentés d'abord sous-forme de tableau et puis ensuite complétés par les réactions collectées.

Tableau 6: L'emplacement idéal pour une bibliothèque universitaire

<b>BU : EMPLACEMENT IDEAL</b>	<b>CI</b>	<b>Étudiants</b>	<b>Chercheurs</b>
Près des salles de cours	17%	0	25%
Près de la direction et de la communication	0	0	0
Près de la cafétéria	0	17%	50%
Près d'un lieu de passage	83%	67%	50%
Autre : Au centre du campus	17%	17%	25%
Autre : Pas d'avis	17%		

(Sabatini Choquard, 2018)

### *La Commission Infothèque*

Les membres de la CI sont presque tous d'accord sur l'emplacement idéal d'une bibliothèque universitaire : elle devrait être près d'un lieu de passage. Deux membres n'arrivent pas à indiquer une seule option puisqu'ils pensent que l'emplacement idéal soit près d'un lieu de passage mais également près des salles de cours ou dans un lieu central. Un seul membre déclare de ne pas avoir d'avis en matière : « les choses se font de plus en plus en ligne, par conséquent je pense que la question n'est pas pertinente ».

### *Les chercheurs*

Pour les chercheurs les bibliothèques universitaires doivent avoir un emplacement visible, mieux encore, central, qui peut être par conséquent sur des chemins de passage obligé ou près de la cafétéria.

### *Les étudiants*

Les étudiants estiment que l'emplacement idéal pour une bibliothèque universitaire est près d'un lieu de passage : « certains étudiants ne savent pas qu'ici à l'HEG il y a une bibliothèque...elle est au dernier étage du bâtiment le plus éloigné du campus », « pendant le premier mois de cours je ne savais pas qu'il y avait une Infothèque », « la seule chose qui me

---

<sup>30</sup> Le pourcentage est calculé sur la base du nombre des personnes interviewées : 6 CI, 6 étudiants, 4 chercheurs.

rappelle que dans le bâtiment F il y a une bibliothèque, ce sont les lettres collées sur les vitres des fenêtres ». Une bibliothèque universitaire ne devrait pas seulement être près d'un lieu de passage mais au centre, près de toutes les autres infrastructures. Un étudiant évoque la période du collège quand il fréquentait régulièrement la bibliothèque puisqu'elle était près de la cafétéria, ce que lui permettait de lire le journal tout en buvant son café.

### Quelle ambiance souhaiteriez-vous trouver dans une bibliothèque universitaire ?

Un choix de cinq photos<sup>31</sup> complète cet axe. Il s'agit de clichés reproduisant des bibliothèques existantes et des ambiances fictives, fruit de projets architecturaux. L'interlocuteur est invité à choisir la photo qui représente le mieux l'ambiance qu'il aimerait retrouver dans une bibliothèque universitaire et, par conséquent, dans l'Infothèque de demain. Les résultats<sup>32</sup> sont présentés dans le tableau qui suit. Il est important de préciser que les interlocuteurs ne se sont pas contentés d'un seul cliché, ils ont toujours proposé un duo voire un trio de photos.

Tableau 7: Quelle atmosphère pour les bibliothèques universitaires

BU : quelle atmosphère ?	CI	Étudiants	Chercheurs
Photo 1	67%	68%	50%
Photo 2	17%	34%	25%
Photo 3	100%	68%	50%
Photo 4	17%	0	0
Photo 5	0	17%	25%

(Sabatini Choquard, 2018)

### La Commission Infothèque

Pour les membres de la CI « les box sont essentiels », « on a besoin de box », mais il ne faut pas négliger l'aspect convivial et les espaces modulables qu'on peut retrouver à l'entrée. « La priorité c'est à l'atmosphère agréable, ouverte avec plusieurs espaces bien répartis et aux box ». « Ce qui est important et qui manque aujourd'hui c'est la disponibilité de box à l'image de ceux qui sont à l'EPFL qu'on peut réserver avec une clef/badge ». Enfin un membre de la CI donne sa préférence à un trio de photos : « la n. 2 pour l'esprit convivial, les couleurs chaudes, la n. 3 pour les box et la n. 4 pour la salle polyvalente, dans l'idéal l'Infothèque devrait être un mélange des trois ».

### Les chercheurs

Les chercheurs donnent également la priorité aux espaces de travail et à des box qui permettent de travailler sans déranger ou être dérangés. La salle pédagogique est également une idée qui plaît avec le côté numérique et du learning center, sans oublier le côté intime et convivial.

### Les étudiants

Les étudiants souhaiteraient trouver une atmosphère relaxante avec un espace détente où pouvoir se ressourcer après des heures de cours et d'étude et discuter avec ses collègues sans craindre de déranger les autres. « Si une bibliothèque est attrayante, accueillante, belle et sans l'obligation de faire silence, j'y vais plus ». « Dans une belle bibliothèque il y a des

<sup>31</sup> Le choix proposé est consultable en annexe (5).

<sup>32</sup> Le pourcentage est calculé sur la base du nombre des personnes interviewées : 6 CI, 6 étudiants, 4 chercheurs.

livres, c'est sacré » elle doit avoir un aspect attrayant, caractérisée par des couleurs qui inspirent la tranquillité et « au fond en suivant un chemin du silence, des espaces de travail » les box pour travailler en groupe.

### **Mission de l'Infothèque**

Avoir l'avis de l'interlocuteur sur le rôle ainsi que sur les objectifs à mener par l'Infothèque permet d'agrémenter la réflexion en cours sur sa mission.

#### *La Commission Infothèque*

La question sur la mission de l'Infothèque n'a pas généré d'avis discordants, les membres de la CI se sont montrés plutôt d'accord sur le fait que l'Infothèque doit servir premièrement les besoins documentaires pédagogiques et académiques des étudiants. Ensuite elle doit soutenir les enseignants dans leur tâche d'enseignement, en leur fournissant les ressources nécessaires et répondre au besoin de recherche. A cet égard un répondant déplore un manque d'accès à des ressources documentaires tandis qu'un autre met en avant son rôle dans la recherche : « L'école a une mission de recherche que l'Infothèque devrait mieux intégrer ». De manière générale « l'infothèque doit amener les gens à la connaissance », « doit fournir un espace de travail à l'image du Learning center de l'EPFL », « aux bibliothécaires le rôle de gérer les collections de manière professionnelle et de se montrer proactifs dans les échanges ».

#### *Les chercheurs*

L'Infothèque a la mission de fournir l'accès à l'information pertinente et de qualité en apportant un soutien et de l'aide dans les recherches. Les chercheurs reviennent sur l'importance de la formation documentaire : « les bibliothécaires doivent être des facilitateurs d'accès à l'Information scientifique et aider les gens à avoir l'esprit critique ». Un chercheur déclare que l'Infothèque doit endosser son rôle de gestionnaire de l'information dans un sens plus large : « aujourd'hui les gens parlent de l'Infothèque comme d'une bibliothèque, alors qu'elle devrait être considérée comme la gestionnaire de l'information, le knowledge manager de l'école ».

#### *Les étudiants*

Pour les étudiants la mission de l'Infothèque est de mettre à disposition les ressources spécialisées en rapport avec les études proposées par l'école, rendre les informations accessibles, les former dans la recherche documentaire ainsi que dans l'évaluation critique des sources d'information. « Les bibliothécaires sont les référents et la bibliothèque est le lieu de la connaissance », « l'Infothèque devrait être un atout dans notre formation ». Vient ensuite son rôle de fournir un lieu agréable où aller travailler et pouvoir se relaxer.

### **L'Infothèque : visibilité et outils de communication**

Dans cet axe il est aussi question d'évaluer la visibilité et les outils de communication employés par l'Infothèque.

Afin d'aider les interlocuteurs et uniformiser les réponses, il leur a été proposé de donner leur opinion sur la base de l'échelle de valeur suivante : Très satisfaisante - Satisfaisante – Insatisfaisante – Très insatisfaisante.

Tableau 8: Visibilité et outils de communication de l'Infothèque

	CI	Étudiants	Chercheurs
Très satisfaisante	17%	0	0
Satisfaisante	50%	0	50%
Insatisfaisante	34%	67%	25%
Très insatisfaisante	0	34%	0
Sans avis	0	0	25%

(Sabatini Choquard, 2018)

Pour ce qui concerne la visibilité et les outils de communication employés par l'Infothèque, il est à souligner une différence dans les réponses des personnes interviewées, présentées de manière cumulée.

Un seul répondant trouve les outils de communication et la visibilité très satisfaisants et déclare: « En termes d'outils, il n'y a pas besoin d'outils supplémentaires. L'utilisation est moins satisfaisante mais c'est de la HES-SO en général ».

Les membres de la CI et les chercheurs se disent satisfaits des outils de communication employés par l'Infothèque et de sa visibilité. Ils font référence au site web, aux newsletters et à sa présence dans les différents événements. Pour les autres, la bibliothèque n'est pas visible en dehors du bâtiment F : « à l'heure actuelle la bibliothèque est peu présente dans nos locaux, peut-être qu'elle devrait mieux soigner le contenu et les formats afin de produire une communication plus présente et visible ». « On sait quand c'est fermé mais on ne sait pas quand c'est ouvert ».

Les étudiants, de leur côté, se disent tous insatisfaits, voire très insatisfaits des outils de communication et de la visibilité de l'Infothèque et ils déclarent qu'il n'y a pas de communication. « ELI est le seul événement dont j'ai souvenir », «il n'y a pas de communications du coup on a tendance à oublier qu'elle (l'Infothèque) est là ». « Peut-être qu'ils devraient ajouter une fenêtre dans la page FB de l'école...au niveau visibilité il y a un manque de signalisation ».

### Espaces et équipements souhaités

Ce dernier axe revient sur les espaces et les équipements souhaités dans l'Infothèque afin de mieux définir les attentes par rapport au projet de réaménagement.

#### *La Commission Infothèque*

Les membres de la CI confirment le besoin de box pour étudier et travailler. Un répondant évoque le besoin d'un espace café mieux développé que celui existant, peut-être à aménager même dans le bâtiment B afin de rappeler l'existence de l'Infothèque ; un autre évoque l'importance d'avoir un lieu qui permette « l'échange entre les personnes sans qu'on soit montrée du doigt parce qu'on parle » ; un autre souligne l'importance d'avoir des horaires élargis qui permettent d'accéder à l'Infothèque après les cours et pendant le week-end.

La question à choix multiple sur les équipements souhaités dans l'Infothèque a généré un certain malaise, un interlocuteur s'est refusé de répondre :« tous les éléments indiqués sont importants, tous sauf les jeux vidéo ! ». En effet la liste répertorie des équipements souvent nécessaires dans une bibliothèque mais le but était de contraindre le répondant à fournir un maximum de trois choix afin d'identifier l'élément indispensable. Les répondants ont reconnu essentielle la présence de prises électriques, suivent les ordinateurs, l'équipement pour

enregistrement vidéo/audio, les grandes tables et le coin de restauration rapide. Le besoin de petites tables a été évoqué une seule fois.

Plusieurs ont tenu à faire des remarques, dont on fournit ci-après un petit résumé: « il faudrait imaginer un service avec des compétences de digitalisation et de numérisation pour préserver les ouvrages, afin de mettre à disposition les exemplaires numériques » ; « les jeux électroniques pourraient être présents au même titre que les tables de ping-pong dans le campus pour la distraction des étudiants » ; « l'option *Coin café* n'implique pas forcément la restauration rapide » ; « tout doit être à disposition, mais la salle audio-vidéo est devenue un équipement nécessaire à installer dans l'Infothèque ».

### *Les chercheurs*

D'après les chercheurs l'Infothèque devrait disposer de plus de box, équipés de beamer et de tableau, d'une salle pédagogique et d'espaces conviviaux et intimes pour recevoir des partenaires scientifiques et des entreprises « puisque les salles qu'on a ici sont trop froides ».

Les prises électriques sont essentielles, suivent les ordinateurs, des grandes tables, du bon wifi « la connexion Wi-Fi devrait être performante et aujourd'hui ne l'est pas toujours » et enfin des jeux électroniques ou plutôt des *serious games* à utiliser à des fins pédagogiques.

### *Les étudiants*

Le besoin de box est ressenti également par les étudiants, mais c'est aussi le manque d'un espace d'accueil et relax qui est mis en avant « un espace rencontre où pouvoir se relaxer et lire tranquillement un livre. Deux œufs comme il y a aujourd'hui à l'Infothèque ce n'est pas assez ». Un répondant suggère d'ajouter des places équipées d'ordinateurs à celles existantes et un autre réalise un croquis<sup>33</sup> pour montrer visuellement l'organisation idéale que devrait avoir l'Infothèque. Les étudiants aimeraient trouver à l'Infothèque un coin café et restauration rapide et des ordinateurs. « La mise à disposition des ordinateurs est très importante...pas tous les étudiants ont les moyens de se payer un ordinateur sur lequel faire tourner toutes les applications dont on a besoin par exemple dans notre filière » ; « Des ordinateurs avec deux écrans, c'est la raison pour laquelle on passe notre vie dans les espaces de l'association ». De plus, des prises électriques et des grandes tables puisque « la bibliothèque est un lieu où on va pour travailler avec d'autres personnes, pour être en groupe et pour échanger » et un équipement pour enregistrement audio/vidéo afin de réaliser des présentations plus percutantes.

### **Ajouts et remarques sur l'entretien**

A la fin de l'entretien certains interlocuteurs ont eu besoin de revenir sur des éléments précédemment évoqués ou d'ajouter de nouvelles informations. Un membre de la CI, concernant la recherche, avance l'hypothèse d'assigner une partie du travail sur la bibliométrie, aujourd'hui réalisé au niveau de la direction, à l'Infothèque ; un deuxième revient sur l'attention que l'Infothèque devrait prêter à la communication et à l'animation. Enfin, un autre concernant l'importance que représente l'objectif d'évolution et d'innovation pour l'Infothèque de demain déclare : « il est très important de pouvoir faire confiance à des professionnels qui ont envie de changer, de se remettre en question, d'entendre les besoins des autres ».

---

<sup>33</sup> Le croquis est consultable en annexe (12).

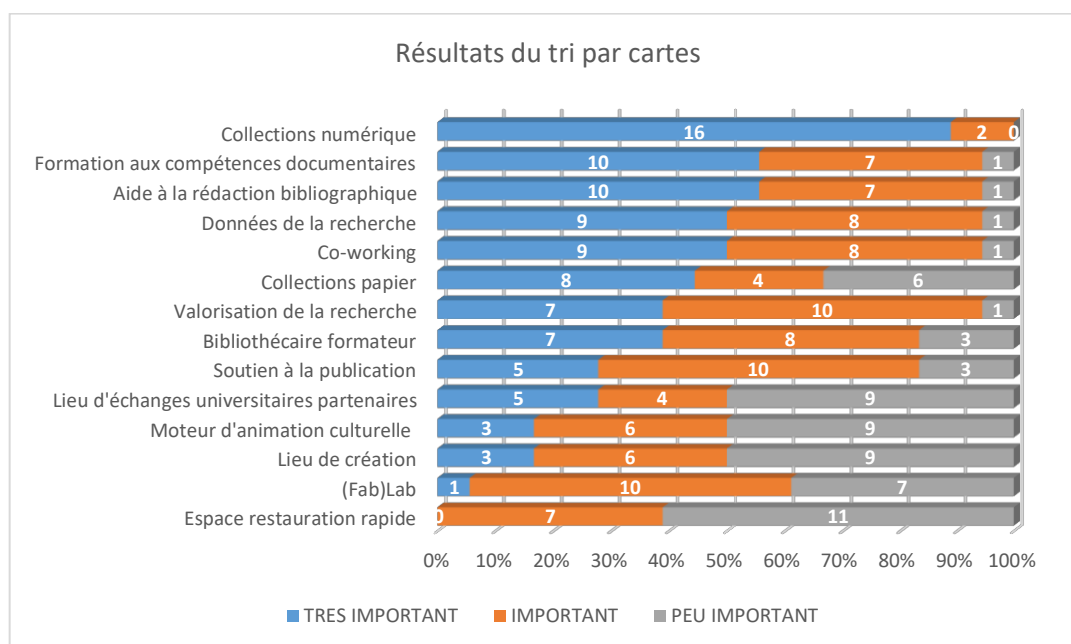
Les chercheurs sont revenus sur la nécessité de développer le rôle du bibliothécaire formateur, en étroite collaboration avec les enseignants pour les étudiants de bachelor mais également pour les jeunes chercheurs. Il faudrait également trouver une solution pour les données de la recherche « il serait bien de se creuser la tête tous ensemble, les chercheurs et l'Infothèque, pour comprendre comment faire au sujet du DMP et de tout le reste ».

Les étudiants n'ont pas tenu à faire des ajouts, un seul étudiant à la fin de l'entretien a exprimé son attachement aux collections papier très importantes pour lui pour l'apprentissage. Il est important, néanmoins, de souligner que parfois les entretiens ont été pour eux l'occasion de prendre conscience de l'existence de certains services et de découvrir une autre identité de l'Infothèque.

## Le tri par cartes

En conclusion de l'entretien un tri par cartes a été proposé aux interviewés, l'objectif étant de prioriser les concepts et simplifier l'analyse des résultats de toutes les catégories : la CI, les chercheurs et les étudiants. Les résultats relatifs à chaque catégorie sont consultables en annexe<sup>34</sup>. Une synthèse de tous les résultats est proposée dans le tableau suivant.

Figure 9: Résultats du tri par cartes



(Sabatini Choquard, 2018)

Les collections numériques, la formation aux compétences documentaires ainsi que l'aide à la rédaction bibliographique, les données de la recherche et l'espace de co-working figurent parmi les éléments très importants et à valoriser par une bibliothèque. En revanche peu d'importance est donnée à l'espace de restauration rapide, le lieu d'échanges entre universitaires et partenaires, la fonction d'animation culturelle et d'espace de création.

<sup>34</sup> Les résultats sont consultables en annexe (13).



## 5. Discussion des résultats

En croisant les résultats des entretiens avec ceux du sondage réalisé par des étudiants bachelor de la filière ID, ce chapitre se propose d'axer la réflexion autour d'aspects saillants et d'identifier des problématiques qui pourraient être approfondies par l'Infothèque dans le cadre de sa politique de services.

### 5.1 Les espaces

Les besoins généraux de la communauté académique sont souvent associés à l'espace utilisé pour étudier, travailler, se rencontrer, se relaxer. De manière générale les personnes apprécient les espaces et les services fournis par la HEG, néanmoins tous ont tenu à prononcer leur avis et à exprimer des besoins en fonction de leurs exigences.

L'organisation des espaces du bâtiment B n'est pas toujours positivement saluée en raison de la position décentralisée de l'Infothèque et des secrétariats de filières, trop éloignés des bureaux des enseignants. L'emplacement d'une bibliothèque universitaire doit être près d'un lieu de passage et central du campus, afin de représenter une étape obligée sur le parcours des étudiants.

Les salles de cours ne conviennent pas complètement aux étudiants, en raison des tables trop étroites et du manque d'un nombre suffisant de prises électriques. Les bâtiments n'offrent pas d'espaces adaptés pour la détente.

Les enseignants, de leur côté, se disent satisfaits des infrastructures mises à disposition pour l'enseignement mais ils souhaiteraient des salles équipées pour une pédagogie dynamique situées à proximité des ressources documentaires. Lorsqu'ils partagent leurs bureaux avec des collègues, le manque de box à proximité pour les échanges téléphoniques et les séances de travail a été également indiqué.

Tous sont d'accord sur le manque d'un lieu de vie agréable où pouvoir se retrouver pour partager les expériences après les heures de cours.

L'atmosphère qui règne dans les lieux du campus aujourd'hui est parfois jugée froide, il faudrait donc prêter plus d'attention à l'aspect attrayant et accueillant des lieux.

#### 5.1.1 Animer l'information

L'Infothèque est perçue comme le lieu de la connaissance, le tiers lieu de la communauté ayant la fonction d'animer l'information. Cette dernière se réaliserait différemment selon les répondants : il s'agirait pour les enseignants-chercheurs de collaborer avec les bibliothécaires pour organiser des ateliers thématiques, afin de mettre en avant des ressources documentaires et fournir une occasion de rencontre et de partage; ou encore de mettre à disposition un lieu convivial et agréable pour des échanges informels entre les différentes catégories professionnelles et les étudiants des hautes écoles genevoises ; ou enfin de créer des liens entre les étudiants des quatre filières, qui aujourd'hui semblent ne pas avoir d'occasions de rencontre mis à part les événements organisés par les associations des étudiants.



### **5.1.2 Fournir un lieu agréable**

« L'aménagement cosy » des espaces de l'Infothèque représente une priorité aussi pour les bibliothécaires, qui ont choisi ce projet comme thème prioritaire pendant la séance de focus group.

Pour la directrice de la HEG et la responsable de l'Infothèque, il est indispensable de soigner l'aspect convivial via l'organisation plus colorée des espaces et la création d'une atmosphère apaisante pour offrir aux étudiants et à toute la communauté un lieu pour échanger, discuter et dialoguer. Ces éléments nous permettent par conséquent, d'affirmer que les besoins de la communauté sont connus par la bibliothèque et pris en compte par les responsables.

Les résultats du tri par cartes permettent d'apprécier l'importance assignée par les répondants aux services liés à la mise à disposition d'un lieu qui favorise l'échange, le co-working le partage et la création.

### **5.1.3 Permettre de travailler en groupe**

L'Infothèque devrait mettre à disposition des étudiants plus d'espaces de travail, les résultats du sondage le confirment : 37% des répondants se déclarent peu satisfaits voire pas du tout (10%) du nombre de box. Les espaces de travail devraient être pensés de différentes tailles, bien insonorisés pour permettre de travailler en groupe et équipés d'outils facilitant l'échange et la réflexion. La réservation devrait être possible à distance et les horaires élargis pendant la semaine et les week-ends. 37,5% des répondants au sondage se montrent favorables à une ouverture de l'Infothèque jusqu'à 20 heures du lundi au vendredi et 27,6% souhaiteraient une ouverture le samedi toute la journée (9 heures – 17 heures). Pour répondre à cette problématique, les bibliothécaires ont testé les horaires élargis pendant la période d'examens et souhaiteraient évaluer la possibilité de rendre accessibles les espaces de lecture et de travail via la carte d'accès personnelle dont chaque membre de la HEG bénéficie.

### **5.1.4 Mettre à disposition des espaces détente**

Le sondage montre que les personnes sont dans l'ensemble satisfaites du coin café/détente (45%), les entretiens confirment ce résultat mais permettent de l'enrichir de détails : tous ont exprimé le souhait d'avoir un espace café plus grand peut-être équipé de distributeurs automatiques de boissons chaudes et de petits snacks. Pour les étudiants le coin détente est à revoir, il n'est pas forcément associé au coin café, d'ailleurs ils ont exprimé le souhait d'avoir plus de canapés placés dans un endroit à l'écart, loin de l'accueil et du passage afin de se détendre et de se relaxer après des longues journées de cours.

## **5.2 Ressources documentaires**

L'établissement met à disposition un bon encadrement pour l'enseignement fournissant les ressources documentaires nécessaires, toutefois les enseignants et les chercheurs ont signalé leur besoin constant de contenu, de consultation de bases de données et d'ouvrages supplémentaires. Certains déplorent le manque de lien avec les associations professionnelles, dont les flux d'information et les bases de données sont nécessaires pour la préparation des cours et pour l'activité de recherche, ainsi que l'embargo sur quelques articles et des problèmes de délais dans leur mise à disposition.

Les ressources documentaires consultées dépendent du domaine d'activité : les enseignants et les chercheurs consultent les bases de données tandis que le PAT et les étudiants accèdent

plus souvent à l'information via les moteurs de recherche. Le 20,5% des répondants au sondage déclare ne pas connaître les bases de données. Les entretiens ont mis en évidence la tendance des étudiants de la filière ID à utiliser les catalogues, les bases de données et les ouvrages en libre consultation à l'Infothèque. Les problèmes avec l'installation du VPN et son fonctionnement ont été souvent indiqués comme des limites à l'accès à l'Information.

Selon le sondage la collection de livres répond plutôt bien aux besoins informationnels (52%) comme d'ailleurs celle des revues papier (38%), les livres numériques (38%) et la collection des revues électroniques (31%) ne sont pas connus. Or, le tri de carte a montré que pour les répondants les collections numériques étaient très importantes (16 préférences sur 18 au total).

Consulter les bibliothécaires n'est pas une pratique fréquente : les enseignants et les chercheurs font appel à leur aide essentiellement pour des recherches bibliographiques, demandes d'achat et veille informationnelle (PAT). Les étudiants ne se réfèrent pas aux bibliothécaires parce qu'ils ne se sentent pas autorisés à le faire et ne savent pas qu'il est possible de prendre un rendez-vous avec eux pour avoir de l'aide dans les recherches et la bibliographie. Ce résultat n'est pas confirmé par le sondage selon lequel 49,5% des répondants se dit très satisfait du service *book a librarian*. Cette divergence pourrait être expliquée par la différence existante entre les profils : les répondants au sondage étaient principalement des personnes qui fréquentent l'Infothèque (93 %) alors que les personnes interviewées non (69%).

### **5.2.1 Fournir l'accès à l'information**

Le rôle de l'Infothèque est identifié comme principalement relié aux ressources documentaires. Pour les répondants, la mission de l'Infothèque est de fournir un accès à l'information pertinente et de qualité pour l'apprentissage, l'enseignement, et la recherche. Fournir des ouvrages innovants, selon des axes définis avec la CI, et se montrer force de propositions sont pour la direction les actions constitutives de sa mission.

Les bibliothécaires sont prêts à revoir leurs outils de communication et les modalités de présentation des services afin de les rendre plus visibles et accessibles. Leurs compétences informationnelles sont à valoriser et vont de pair avec les compétences relationnelles, ils ont donc exprimé la nécessité de sortir des murs de l'Infothèque pour aller vers les utilisateurs et se faire connaître.

Les enseignants souhaiteraient que l'Infothèque propose des solutions pour les embargos imposés sur certains articles et établisse des liens avec les associations professionnelles afin d'avoir accès à leurs bases de données.

## **5.3 Recherche**

L'activité de recherche fait partie de la stratégie de l'école, pourtant selon les enseignants et les chercheurs, plusieurs sont les aspects à améliorer. Le projet de l'école HEG 2025 évoque l'objectif d'accroître les financements des activités de recherche mais les chercheurs déplorent le manque de temps pour la recherche et un système pas incitatif qui reconnaît l'activité principalement dans le cadre d'acquisitions de fonds et très peu du côté de la publication et de l'encadrement des doctorants.

Les données de la recherche sont très certainement importantes et sont à valoriser autant que les résultats de la recherche, c'est une évidence, mais la corrélation entre la qualité de la recherche et la bibliothèque universitaire semble difficilement identifiable.

### **5.3.1 Définir son rôle**

D'après les chercheurs, l'Infothèque aurait du mal à répondre à leurs besoins en raison de leur autonomie et expertise dans les recherches et de leur habitude à recourir à des solutions alternatives en cas de besoin. L'intervention de l'infothèque est sollicitée au début d'une recherche pour la présentation des projets et au moment de la publication pour des questions qui touchent à la politique des éditeurs.

L'Infothèque pourrait venir en aide aux chercheurs en répertoriant systématiquement les fondations qui financent la recherche et les conditions pour y accéder ; en fournissant une aide sur la préparation de la bibliographie, service qui semble déjà être utilisé par quelques-uns mais qui pourrait être développé et, enfin, en matière de bibliométrie.

Les chercheurs saluent très positivement les services fournis par l'Infothèque en relation avec la publication des projets de recherche et notamment ArODES, toutefois ils avancent des propositions en matière de valorisation. L'Infothèque pourrait participer à la promotion des travaux scientifiques au sein de l'école et au niveau territorial, ce qui permettrait aux étudiants de connaître les projets de recherche réalisés par l'école et d'apporter des nouveaux mandats aux chercheurs.

## **5.4 Soutien**

Ce paragraphe regroupe sous la catégorie *soutien* un ensemble de besoins qui ont été exprimés par les personnes interviewées et qui font référence à différents domaines.

Malgré l'existence de nombreux cours organisés à destination des chercheurs, ces derniers regrettent le manque d'un expert dans les questions concernant la propriété intellectuelle, la rédaction du DMP et le suivi de tous les aspects administratifs.

Les enseignants déplorent le manque de ressources et de formation aux nouvelles méthodes pédagogiques. Ils souhaiteraient un expert capable de centraliser les informations, de faire une veille informationnelle sur les thèmes de la nouvelle pédagogie et ses outils, et de partager les connaissances.

Les étudiants ont manifesté le besoin d'avoir un conseiller professionnel externe à l'école et au corps professoral pour les orienter dans les moments de difficulté et leur fournir un soutien psychologique.

Enfin, l'aide à la recherche documentaire, à la rédaction bibliographique et à l'utilisation des ressources pour les étudiants et les jeunes chercheurs a fait l'objet de la majorité des entretiens.

### **5.4.1 Mettre en place des formations**

Désormais nombreuses sont les bibliothèques universitaires qui adoptent une politique de formation et d'après la responsable de l'Infothèque le rôle de former aux compétences informationnelles incombe aux bibliothécaires. Ces derniers ont le devoir de montrer comment faire des recherches sans pour autant intervenir en classe ou se substituer aux enseignants,

comme indiqué par la directrice de la HEG et déclaré par plusieurs enseignants. L'Infothèque doit fournir un soutien dans les recherches, faciliter l'accès à l'information scientifique, former les étudiants dans l'évaluation critique des sources.

Les résultats du sondage confirment ces positions, les étudiants seraient intéressés à suivre tout genre de formations sur les ressources documentaires et les outils afin de gagner du temps et mieux réaliser les travaux de recherche. Ils se disent disponibles à suivre des formations en présentiel (40%) mais également en ligne (32%). Les résultats du tri par cartes confirment cette tendance plaçant les formations et l'aide à la rédaction bibliographiques parmi les éléments très importants d'une bibliothèque. Les bibliothécaires d'ailleurs ont évoqué le succès obtenu par les ateliers organisés pendant le semestre du printemps et l'intention d'augmenter le nombre d'ateliers à prévoir avec une cadence régulière pendant l'année académique. Néanmoins, ils sont conscients du travail qui les attend afin de convaincre les gens et gagner du terrain. Le sondage montre qu'il existe encore une partie de la communauté qui n'a pas connaissance des cours fournis par l'Infothèque : 25,5% des répondants déclare de ne pas connaître ELI (E-Learning de l'Infothèque) et 69% le service d'information et de questions pour le travail de bachelor. Il est évident que ces résultats sont à évaluer en fonction des profils des répondants, mais ils permettent, tout de même, de mettre en évidence l'effort que l'Infothèque doit faire dans la communication et la diffusion de l'information.

#### **5.4.2 Centraliser et partager les connaissances**

Pour répondre aux besoins exprimés par les enseignants concernant les formations et les outils des nouvelles méthodologies pédagogiques, l'Infothèque pourrait centraliser l'information, la partager, identifier les besoins et fournir une aide pour trouver les solutions adaptées pour chaque cas. Il s'agirait bien évidemment de mettre en place une collaboration entre différentes expertises professionnelles.

#### **5.4.3 Accompagner les chercheurs**

Le sondage révèle l'intérêt que les chercheurs portent envers les formations concernant la politique des éditions (41%), la gestion des données de la recherche (35%) ainsi que la bibliométrie (20%). Lors des entretiens, d'ailleurs, ils ont déclaré consulter les bibliothécaires surtout pour des questions concernant la publication des projets de recherche et leur intérêt pour les formations. Il s'agirait de formations concernant les recherches documentaires, à destination des jeunes chercheurs, ou encore d'un accompagnement pour l'écriture des projets et la compréhension de l'écosystème de la recherche. Les bibliothécaires, lors de la séance, ont laissé entendre la possibilité de mettre en place des *Midis Infothèque*. Des ateliers d'information, à leur intention, organisés régulièrement pendant la pause de midi.

## 6. Recommandations

A la suite de l'analyse des pratiques innovantes des bibliothèques universitaires dans le design de service et des besoins de la communauté de la HEG, ce chapitre suggère des actions à réaliser afin de dessiner des services centrés sur les usagers et propose deux solutions pour la mise en place d'expériences de design participatif.

### 6.1 Actions à entreprendre

#### Former les bibliothécaires

Le *design thinking* permet aux bibliothécaires de faciliter l'émergence de nouvelles idées et d'encourager l'innovation grâce à une conduite de projet plus efficace, une prise de décision stratégique et l'instauration d'une culture collaborative forte. Il s'agit d'un processus qui ne s'improvise pas et qui se construit dans la durée.

L'analyse des pratiques des bibliothèques universitaires en matière de design de service montre l'importance qui est attribuée à la formation des bibliothécaires aux méthodologies innovantes. Le projet de *d.lib* débute à la suite d'un atelier de *design thinking* qui marque les esprits et les attitudes des documentalistes ; Emma Wisher<sup>35</sup> utilise des techniques issues de l'UX et apprises lors des workshops organisés par le UXLibs ; enfin, à la bibliothèque de l'université de Strasbourg en 2016 les bibliothécaires sont formés aux techniques innovantes et aux méthodes du *design thinking*.

Une formation aux méthodes innovantes est à évaluer non seulement en vue de l'animation d'un atelier de design participatif mais pour acquérir des nouvelles compétences dans la conduite de projet et l'approche des utilisateurs. D'après Benjamin Caraco (2018) deux jours serait la durée idéale pour ce genre de formation. La formation est à prévoir avec un professionnel du design de service ayant expérience avec le contexte universitaire caractérisé par des pratiques d'usages distinctes de celles de la bibliothèque publique.

#### Aller à la rencontre de la communauté

L'implication dans les démarches de design participatif des étudiants, et des communautés académiques en général, n'est pas une opération simple, elle requiert la mise en place de liens avec des représentants de différentes catégories à établir en amont. Les associations des étudiants et les représentants des syndicats sont les interlocuteurs privilégiés des bibliothécaires de Strasbourg mais également de l'équipe de ParisTech, tandis qu'à Essex une délégation, constituée de quatre ou cinq représentants des associations, assiste à tous les ateliers qui sont organisés par la bibliothèque.

Dans le cadre de ce travail de master les associations des étudiants ont été sollicitées afin de recruter les participants pour l'analyse des besoins, ce qui a permis d'établir un lien qui est à nourrir et approfondir. Il est important que l'Infothèque implique les associations dans son projet de création de nouveaux services en établissant avec elles une communication privilégiée. Pour ce qui concerne les enseignants, les chercheurs et le PAT, il est important de nommer des représentants, en accord avec les responsables de filière et /ou la CI.

---

<sup>35</sup> Bibliothécaire en charge du soutien aux étudiants et à la gestion de l'apprentissage à la bibliothèque universitaire d'Essex.

## Identifier les problématiques à traiter

Le succès d'une démarche de design de service, et notamment du *design thinking*, dépend de la définition claire des objectifs de départ. Or, il est très important que l'Infothèque définisse sa stratégie et identifie de manière claire l'axe autour duquel organiser sa politique afin de choisir les problématiques à traiter et les projets à développer.

Afin de connaître les besoins de la communauté de la HEG et construire une Infothèque utile, la mise en place de méthodes de collecte d'informations est indispensable et est à compléter par l'utilisation de méthodes alternatives à l'exemple de celles employées par la bibliothèque universitaire d'Essex<sup>36</sup>.

## 6.2 Solutions proposées

Deux solutions sont proposées pour la mise en place d'une expérience de design participatif : une séance de co-design à organiser avec les représentants de la communauté de la HEG et plusieurs ateliers participatifs avec les acteurs concernés. Les deux solutions sont à évaluer parallèlement ou comme alternatives selon les ressources à disposition.

### 6.2.1 Séance de co-design

La revue de la littérature ainsi que les échanges avec les experts en la matière et les bibliothécaires ayant mis en place des expériences de design participatif, permettent d'avancer une proposition pour une séance de co-design, à organiser sur une demi-journée, de préférence pendant l'après-midi afin de proposer aux participants un apéritif dînatoire à l'issue de l'atelier. Une première séance informelle réalisée avec Sonia Ferreira Mamie, chargée de la communication à la HEG, a permis d'identifier une date, le 16 octobre 2018 et un lieu en dehors de l'enceinte de l'Infothèque, le premier étage du bâtiment B, coté cafétéria.

#### 6.2.1.1 Planification

La planification du projet est présentée de manière à préciser les étapes nécessaires à la mise en place de l'atelier de co-design et à les expliquer. La macro planification avec ordonnancement GANTT et la matrice de responsabilités sont consultables en annexe<sup>37</sup>.

### Préparation de l'atelier

Dans le cadre de ce travail des animateurs et des experts en la matière ont été consultés afin de vérifier leurs disponibilités et planifier les ressources budgétaires nécessaires. En accord avec le professionnel sélectionné et la planification des bibliothécaires, il faudra identifier une date pour un cours de formation à prévoir dès la rentrée académique mais pas trop distant de la date prévue pour la séance de co-design (16 octobre 2018). Le format et la durée sont à établir avec le professionnel et les objectifs définis par l'équipe, notamment pour l'animation de l'atelier. Il s'agit, en effet, de définir en amont si l'animation sera réalisée par les bibliothécaires ou par l'animateur afin de planifier le programme de la formation. Le déroulé de l'atelier est à construire avec l'animateur pendant la formation, ou après, selon les accords pris.

---

<sup>36</sup> Tableau graffiti et arbres décorés de messages.

<sup>37</sup> Les documents sont consultables en annexe (14).

Afin de recruter les participants à l'atelier de co-design, une prise de contact avec les associations des étudiants est nécessaire. Il s'agira de rencontrer les responsables et de discuter avec eux du projet et des modalités de recrutement. Pour le corps professoral, les chercheurs et le PAT, c'est avec la CI et les représentants des filières de la HEG que la responsable de l'Infothèque peut établir une liste de participants. La composition du groupe et le nombre de participants sont à définir en fonction de la problématique à traiter et en accord avec la personne en charge de l'animation. Les expériences relatées montrent des variations pour ce qui concerne la taille du groupe qui oscille entre treize et trente personnes.

L'identification est un aspect important du processus d'inclusion et implication des participants. L'attribution de badges mentionnant le prénom de la personne et les compétences, à représenter peut-être via des pictogrammes, aide la personne à s'identifier avec l'assemblée et à se sentir valorisée. Des badges vides sont à prévoir pour les personnes qui décident de se joindre à l'atelier le jour même.

### Réalisation de l'atelier

Pour l'animation de l'atelier il existe deux possibilités :

**Animation par un professionnel.** La durée prévue pour la séance de co-design étant fixée à quatre heures (de 15 heures à 19 heures) il est préférable de prévoir un professionnel expérimenté qui l'anime selon le juste rythme et des techniques adaptées. Selon Nicolas Beudon (2017) une séance de brainstorming ne s'improvise pas, elle doit être préparée en amont et elle nécessite les compétences d'un animateur qui construit la séance, guide les participants et fait respecter les règles. Dans ce cas de figure, le rôle des bibliothécaires serait d'accueillir les participants, informer le public de curieux (l'atelier aura lieu dans un espace ouvert), accompagner les groupes de travail, observer et enregistrer toutes les informations nécessaires.

**Animation par les bibliothécaires.** Dans cette deuxième hypothèse, la répartition des tâches resterait la même, excepté pour l'animation qui devrait être réalisée par un des bibliothécaires. Cette solution représente une alternative à la précédente, puisqu'elle a un coût moindre en termes économiques, mais présente un plus haut niveau de criticité dû à la conduite de l'atelier.

### Logistique

Afin de créer une atmosphère conviviale et soutenir l'effort mental des participants, il est nécessaire de prévoir des victuailles en quantité suffisante pour que chacun se sente à l'aise. L'apéritif dinatoire à organiser en clôture de séance, est un aspect très important puisque non seulement représente un élément d'appel pour les participants mais permet de les valoriser et remercier pour leur apport. Cette partie peut être prise en charge par la cafétéria de l'établissement, toutefois, pour réduire les coûts, il est envisageable la mise en place d'une table avec boissons, sucreries et choses salées achetées par l'équipe de bibliothécaires et la suppression de l'apéritif dinatoire.

Tout matériel qui permet la créativité et l'expression doit être mis à disposition : crayons, feuilles, post-it, papier cartonné et du matériel pour couper et coller. Une cloche est à prévoir pour rythmer les différentes phases de la séance.

## Communication

Pour informer la communauté de la HEG sur l'événement et donner envie de participer, la rédaction d'un message promotionnel est à faire par les bibliothécaires en accord avec le service communication dès la rentrée académique. Il est important de prêter attention à l'agenda des événements prévus pour le semestre d'automne, afin de planifier la production graphique des supports de communication un mois avant la date prévue pour l'événement. Les invitations sont à envoyer par mail aux personnes indiquées dans les listes préparées en amont. Il est préférable de demander aux invités de confirmer leur participation par le moyen d'inscription et de leur envoyer un mail de relance une semaine avant l'événement, le cas échéant.

La promotion à l'interne doit être planifiée trois semaines avant la date : une annonce à paraître dans la page intranet et à diffuser sur les écrans de la HEG ; la publication de l'information dans la newsletter de l'établissement et de l'Infothèque ainsi que le placement d'affiches dans les locaux. En revanche, pour la communication externe il faudra prévoir une annonce à paraître dans la rubrique *Actualités* de l'Infothèque et dans *swiss-lib*, la liste de diffusion des professionnels de l'information documentaire en Suisse, sans oublier de relayer l'information sur les réseaux sociaux. L'objectif de communiquer l'événement est double : mettre en valeur l'événement en donnant envie aux invités d'y participer et attirer l'attention de tous ceux qui pourraient être intéressés.

A l'issue de la séance il est important de valoriser les efforts des participants et leur contribution par la publication de la documentation produite sur les réseaux sociaux et le site de l'Infothèque.

## Graphisme

Le graphiste de la HEG s'occupera de concevoir et réaliser le visuel des supports de communication.

## Pilotage

Cette phase regroupe les étapes qui sont à prévoir pour la conduite du projet et la capitalisation de l'atelier de co-design. Elle inclut une séance avec la direction pour la validation du projet et du plan de communication et des rencontres de l'équipe pour le suivi du projet. Enfin, une séance de capitalisation est à agender à l'issue de l'atelier de co-design, elle concerne toute l'équipe des bibliothécaires et sert à faire une synthèse des aspects clés de la séance, à analyser les problèmes rencontrés, à capitaliser les informations collectées afin de prototyper les services et les tester.

### 6.2.2 Ateliers participatifs

En alternative à la séance de co-design plusieurs ateliers participatifs d'une durée de deux heures, pourraient être programmés pendant l'année académique 2018-2019. Selon le format d'un focus group leur composition pourrait être définie en fonction de la problématique à traiter ; leur taille est à établir entre six et dix participants, comme suggéré par les écrits, afin de favoriser l'émergence de la diversité de perspectives et permettre à tout le monde de s'exprimer. L'expérience de l'université de Strasbourg montre les résultats positifs d'une telle démarche. Cette proposition a l'avantage de mobiliser moins de ressources. La



communication avec les associations des étudiants et la CI reste à privilégier afin de recruter les participants.

Pour la réalisation de ce format d'atelier, deux bibliothécaires sont à même d'animer la séance, un en charge de l'animation et l'autre de l'observation et de l'enregistrement des informations. La formation aux méthodes innovantes permettrait aux bibliothécaires d'acquérir des compétences pour favoriser l'interaction et la solidarité entre les membres d'un groupe.

Pour l'aspect communicationnel et graphique, mis à part la formulation d'un message clair à fournir aux participants, il faudra valoriser leur participation via des publications sur le site de l'Infothèque et sur les réseaux sociaux, mais des supports ne sont pas à préparer. La responsabilité de ces parties revient entièrement aux bibliothécaires. Afin de créer l'aspect convivial de ces rencontres, des boissons et de petites provisions de nourriture sont conseillées.

La valorisation des résultats des ateliers passe d'abord par l'analyse et la réflexion de toute l'équipe des bibliothécaires puisque, comme rappelle Benjamin Caraco (2018), il faut faire la part de choses entre les besoins, les moyens et l'expertise professionnelle. Ensuite vient la mise en place des prototypes des services et la phase de test.

L'avantage d'une telle démarche réside dans l'aspect organisationnel qui nécessite une quantité de ressources inférieure par rapport à la première solution. Le niveau de risque est également faible en raison de la visibilité de l'événement qui sera réduite.

### **6.3 Comment pourrait-on... ?**

Les questions qui débutent par l'expression « Comment pourrait-on... » et qui sont plus communément connues sous l'appellation de CPO, sont employées dans le *design thinking* pour définir une problématique et enclencher le processus créatif. La discussion des résultats collectés à l'aide des entretiens et du sondage a permis d'identifier des problématiques et de formuler trois CPO à partir d'une sélection de pistes d'action :

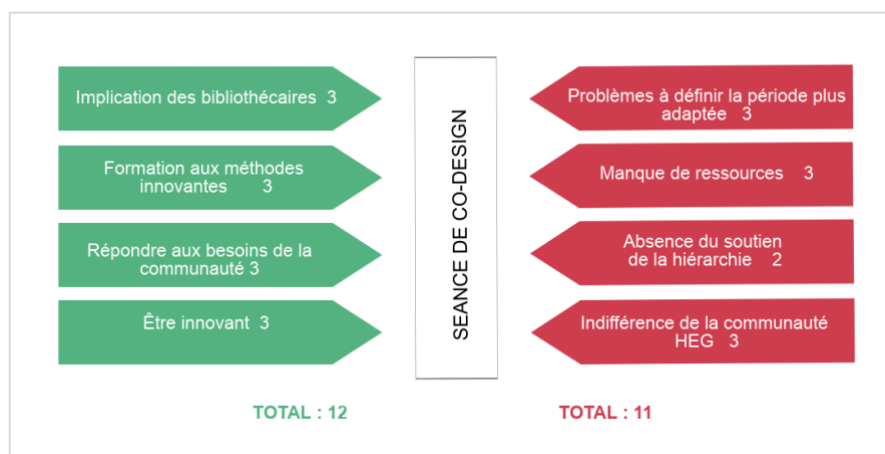
- Comment pourrait-on favoriser la rencontre et le partage d'expériences entre les étudiants des quatre filières d'étude ?
- Comment pourrait-on aider les étudiants dans leurs travaux de recherche ?
- Comment pourrait-on accompagner les chercheurs dans l'écriture des projets et la gestion des aspects administratifs qui y sont liés ?

Ces trois questions peuvent être développées en une seule rencontre de co-design ou pendant plusieurs ateliers participatifs à organiser avec les catégories intéressées par chaque piste.

### **6.4 Analyse des champs de forces**

A l'aide du diagramme d'analyse des champs de forces, outil stratégique développé par le sociologue Kurt Lewin dans les années cinquante, il est possible d'identifier toutes les forces qui affectent un changement et d'évaluer leurs avantages et inconvénients. Dans le cadre des interventions managériales cet outil permet d'avoir une vision holistique et d'intervenir, selon les exigences, sur les forces qui favorisent le changement ou l'empêchent. Une analyse des champs de forces et de leur impact est proposée pour les deux solutions. Pour chaque force l'impact sur le changement est estimé entre 1 (impact faible) et 3 (impact très important).

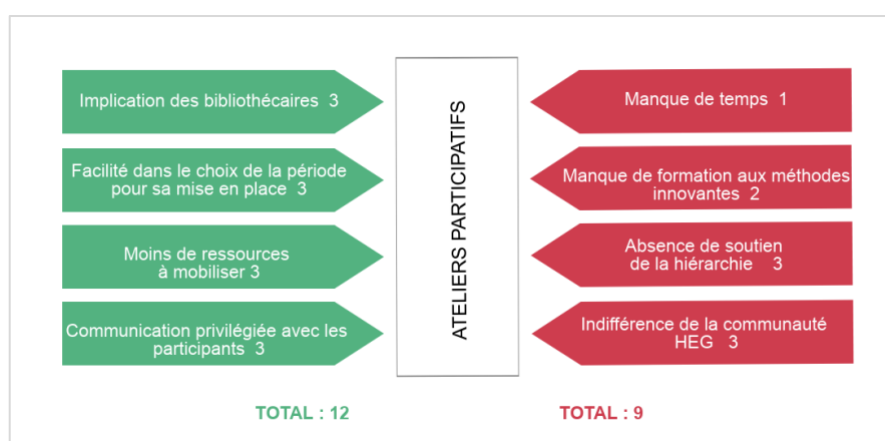
Figure 10: Diagramme d'analyse des champs de forces pour la séance de co-design



(Sabatini Choquard, 2018)

Pour la **séance de co-design**, la somme totale des forces aidantes est supérieure à celle des forces bloquantes ce qui permet déjà d'estimer sa faisabilité. Du côté des forces motrices, nous retrouvons des éléments ayant un impact très fort : l'implication des bibliothécaires pour une telle démarche est importante et elle a été appréciée lors du focus group ; la formation aux méthodologies innovantes permettrait aux bibliothécaires d'acquérir les compétences nécessaires à la gestion de ce genre d'événements, éliminant ainsi des réticences ; l'Infothèque a exprimé très clairement l'exigence de dessiner des services qui répondent aux besoins de la communauté et la direction a mis en évidence l'objectif pour l'établissement d'être innovant. Néanmoins, l'évaluation des forces bloquantes montre des valeurs importantes : l'agenda académique est très chargée et les expériences relatées ont relevé l'importance de choisir la bonne période de l'année afin de recruter un maximum de participants ; l'organisation d'une séance de co-design mobilise une quantité de ressources qui pourraient avoir un impact budgétaire important et motiver par conséquent le manque de soutien de la part de la hiérarchie ; l'adhésion de la communauté à une telle démarche est nécessaire et elle est à construire dans le temps.

Figure 11: Diagramme d'analyse des champs de forces pour les ateliers participatifs



(Sabatini Choquard, 2018)

Pour les **ateliers participatifs** l'impact des forces bloquantes est inférieur. Les ateliers sont à planifier pendant l'année académique, ce qui permet de dégager du temps pour les deux bibliothécaires en charge ; le manque de formation aurait certainement un impact important

mais étant différent le format de la séance, il ne représente pas un élément inhibiteur. L'impact dû à l'indifférence de la communauté et l'absence de soutien de la part de la hiérarchie peut être réduit via des actions de communication visant à valoriser les apports de telles démarches et les résultats obtenus. Les ateliers participatifs permettraient aux bibliothécaires d'établir une communication privilégiée avec les participants, en raison de l'ambiance plus restreinte et conviviale, de plus ils nécessitent l'implication d'une quantité inférieure de ressources, ce qui facilite leur mise en place.

En dépit des résultats positifs que nous pouvons apprécier pour les deux solutions, la valeur supérieure des forces aidantes la mise en place des ateliers participatifs, permet d'avancer une proposition en leur faveur à la place d'une séance de co-design. Cette solution apparaît plus simple à réaliser, elle demande moins de ressources et recèle des risques moins importants. Elle a l'avantage d'être réalisable sans l'aide d'un professionnel et le soutien d'une formation, malgré l'apport positif de cette dernière. Les ateliers participatifs permettraient de rencontrer les acteurs de la communauté, de construire un lien avec eux en vue d'un événement plus grand, peut-être à prévoir dans le cadre d'une manifestation et dans un contexte plus mature.

## 7. Conclusion

L'ambition de ce travail de mémoire était d'identifier l'approche de design de service la plus adaptée à l'Infothèque pour redessiner ses services dans le cadre de son projet de réaménagement et pour ce faire il répond aux questions de recherche établies au départ.

D'un point de vue théorique, les processus et les techniques liés à l'expérience utilisateur et au *design thinking* ont été analysés sous le prisme des bibliothèques universitaires. Le *design-thinking*, le co-design, l'UX et le BiblioRemix offrent aux bibliothécaires la possibilité de façonner leurs établissements en impliquant les utilisateurs comme acteurs du processus de changement. Or, il est très important de choisir l'approche la plus adaptée à son contexte et d'évaluer les ressources nécessaires.

Un benchmark présentant l'exemple de trois bibliothèques académiques ayant mis en place des méthodes innovantes offre des informations concernant les aspects organisationnels et les difficultés à évaluer. En revanche, l'estimation de l'impact de telles démarches est apparue plus complexe à mettre en œuvre, en raison de la nature même des éléments à évaluer, et se base uniquement sur les appréciations des bibliothécaires interrogés.

L'analyse des besoins conduite auprès de représentants d'étudiants, enseignants, chercheurs et PAT a permis d'approcher les acteurs de la communauté, d'identifier leurs besoins généraux et informationnels et de proposer des pistes de réflexion pour les brainstormings et la création de services.

D'un point de vue pratique, deux propositions ont été avancées pour la mise en place de méthodes participatives et cela au vu des expériences des bibliothèques universitaires relatées et du contexte de l'Infothèque. Les solutions ont été décrites en prêtant attention aux aspects de planification, responsabilité et budget, cependant le choix de la méthode revient à la mandante de ce travail et est à faire en fonction des éléments fournis et de l'analyse stratégique réalisée.

À la suite des difficultés rencontrées lors du recrutement des étudiants, la session d'examens approchant, il a été décidé de commun accord avec la responsable de l'Infothèque de reporter la séance de co-design à la rentrée académique 2018/2019. Par conséquent, l'objectif de mettre en place une séance de co-design lors de cette étude, n'a pas été atteint en raison des limites temporelles auxquelles ce travail est lié et de l'agenda universitaire.

La période des examens et les différentes activités organisées dans le cadre de l'agenda culturelle de la HEG ont d'ailleurs restreint les actions pour approcher les étudiants et collecter les informations nécessaires.

Ce travail présente plusieurs limitations qui concernent notamment la constitution d'un panel représentatif pour l'analyse des besoins et qui sont liées aux délais imposés pour la rédaction du mémoire et la soutenance.

D'autres travaux pourraient être envisagés pour présenter les expériences collaboratives réalisées au sein de la HEG, les analyser et évaluer leur impact sur la création de nouveaux services et la fréquentation de l'Infothèque. Il s'agira, en revanche, d'adapter les délais du travail sur les expériences et de travailler en étroite collaboration avec l'équipe des bibliothécaires.

## Bibliographie

ABRASSART, Christophe, GAUTHIER, Philippe, PROULX, Sébastien et MARTEL, Marie D., 2015. Le design social : une sociologie des associations par le design ? Le cas de deux démarches de codesign dans des projets de rénovation des bibliothèques de la Ville de Montréal. *Lien social et Politiques*. 2015. N° 73, pp. 117-138. [Consulté le 19 juin 2018]. DOI [10.7202/1030954ar](https://doi.org/10.7202/1030954ar).

BESSON, Béatrice, 2017. Portrait métier # 3 : Hub Librarian. *Bulletin des bibliothèques de France* (BBF), [en ligne], décembre 2017. 2017, n° 13, p. 46-49. ISSN 1292-8399 [Consulté le 16 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-13-0046-006>

BESSON, Raphaël, 2015. Espaces de coworking: nouveaux lieux d'apprentissage du capitalisme cognitif ?. *Echosciences*, [en ligne]. 28 mai 2015. [Consulté le 13 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.echosciencesgrenoble.fr/articles/espaces-de-coworking-nouveaux-lieux-d-apprentissage-du-capitalisme-cognitif>

BEUDON, Nicolas, 2017. Le design thinking : l'utilisateur au cœur de l'innovation. Dossier. *I2D – Information, données & documents*. [En ligne]. 2017/1 (Volume 54). [Consulté le 15 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2017-1-page-28.htm>

BEUDON, Nicolas, 2018. Le design thinking : une méthode pour créer la bibliothèque troisième lieu ? *Le recueil factice*. [En ligne]. 5 février 2018. [Consulté le 2 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://lrf-blog.com/2018/02/05/le-design-thinking-une-methode-pour-creer-la-bibliotheque-troisieme-lieu/>

BEUDON, Nicolas, 2016. Co-design et démarches participatives dans les bibliothèques d'Helsinki. *Le Recueil Factice* [en ligne]. 17 août 2016. [Consulté le 7 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://lrf-blog.com/2016/08/17/codesign/>

BEUDON, Nicolas, 2016. Le design thinking une méthode pour innover centrée sur les usagers. *Bibliothèque(s), Revue de l'Association des bibliothécaires de France*. Octobre 2016. N° 85/86, p.69 - 71. ISSN 1632-9201.

BiblioRemix, 2014. *Biblioremix.wordpress* [en ligne]. 23 mars 2018. [Consulté le 18 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <https://biblioremix.wordpress.com/>

BORAUD, Anne, 2017. Quelles compétences pour les professionnels au Learning Center ? *Bulletin des bibliothèques de France* (BBF), [en ligne], décembre 2017. N 13, p. 38-45. ISSN 1292-8399 [Consulté le 16 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-13-0038-005>

CARACO, Benjamin, 2017. UX et ethnographie en bibliothèques : convergence et différences. In : Le design thinking : l'utilisateur au cœur de l'innovation. Dossier. *I2D – Information, données & documents*. [en ligne]. 2017/1. (Volume 54). p. 42-43. [Consulté le 15 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2017-1-p-42.htm>

CARACO, Benjamin, 2012. Les enquêtes ethnographiques en bibliothèque : l'apport américain. *Bulletin des bibliothèques de France* (BBF). [En ligne], 2013, T.58, n. 2, p. 79 – 85. ISSN 1292-8399. [Consulté le 30 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-02-0079-002>

DELHAYE, Marlène, 2017. Portrait métier # 1 : bibliothécaire open access. *Bulletin des bibliothèques de France* (BBF), 2017, n°13, p. 20-21. ISSN 1292-8399. [Consulté le 16 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-13-0020-002>

DELORME, Sylvie, 2015. D'autres métiers en bibliothèque universitaire : répondre plus efficacement aux besoins. In : PERALES, Christophe. *Conduire le changement en bibliothèque : vers des organisations apprenantes*. Villeurbanne : Presses de L'ENSSIB, 2015, p. 63 – 75. La boîte à outils 32. ISBN 979-10-91281-17-1

DESGRANGES, Frédéric, 2017. Un petit pas pour la bibliothèque, un pas de géant pour l'utilisateur. In : Le design thinking : l'utilisateur au cœur de l'innovation. Dossier. *I2D – Information, données & documents*. [En ligne]. 2017/1. (Volume 54). p. 65-66. [Consulté le 15 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/publications-de-Desgranges-Fr%C3%A9d%C3%A9ric--667402.htm>

EL BEKRI, Carine, 2017. La bibliothèque de l'université de Reims Champagne – Ardenne, partenaire de la réussite de sa communauté. In : TOUITOU, Cécile. *La valeur sociétale des bibliothèques. Construire un plaidoyer pour les décideurs*. Éditions du cercle de la librairie, 2017, pp.186-199. Collection Bibliothèques. ISBN : 978-2-7654-1534-3.

FORTIN, Marie-Fabienne, GAGNON, Johanne, 2016. *Fondements et étapes du processus de recherche. Méthodes quantitatives et qualitatives*. 3<sup>ème</sup> édition. Montréal : Chenelière éducation. ISBN 978-2-7650-5006-3.

GAMBA, Tiphaine, 2017. D'où vient la pensée design ? In : Le design thinking : l'utilisateur au cœur de l'innovation. Dossier. *I2D – Information, données & documents*. [En ligne]. 2017/1 (Volume 54), p. 30-32. [Consulté le 15 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2017-1-p-30.htm>

GAUTHERON, Isabelle, 2016. *La d.lib, le projet de learning center conçu avec la démarche design thinking à l'École des Ponts*. ADBU, Journée design UX. [PowerPoint en ligne]. Octobre, 2016 ADBU. [Consulté le 1 juin 2018]. Disponible à l'adresse : [https://fr.slideshare.net/ADBU\\_officiel/adbu2016-utilisation-de-la-dmarche-de-design-thinking-pour-associer-les-utilisateurs-la-conception-dun-learning-center-par-isabelle-gautheron-66967002](https://fr.slideshare.net/ADBU_officiel/adbu2016-utilisation-de-la-dmarche-de-design-thinking-pour-associer-les-utilisateurs-la-conception-dun-learning-center-par-isabelle-gautheron-66967002)

GAUTHERON, Isabelle, RENOUF, Brunilde, 2017. La Source, levée de voile sur la bibliothèque de l'École des Ponts. [PDF]. ENPC, 2017.

GAUTHERON, Isabelle, 2017. D.lib le projet de learning center de l'École des Ponts. *I2D – Information, données & documents* [en ligne]. 2017. 1, p.57. [Consulté le 1<sup>er</sup> mars 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2017-1-page-57.htm>

GAUTRET, Marjolaine, 2017. Portrait métier # 2 : Bibliomètre. *Bulletin des bibliothèques de France* (BBF) [en ligne], décembre 2017. N 13, p. 36-37. ISSN 1292-8399 [Consulté le 16 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-13-0036-004>

HASSO – PLATTNER - INSTITUT, 2015. *The current state of design thinking practice in Organizations. Study report*. Potsdam : Université de Potsdam, septembre 2015. ISSN : 2191-1665. Disponible à l'adresse : [https://hpi.de/fileadmin/user\\_upload/fachgebiete/meinel/papers/Web\\_3.0/tbhip97.pdf](https://hpi.de/fileadmin/user_upload/fachgebiete/meinel/papers/Web_3.0/tbhip97.pdf)

HEG, 2015. *HEG 2025, une identité forte, un savoir-faire reconnu*. [En ligne]. [Consulté le 16 avril 2018]. Disponible à l'adresse : [https://intranet.hesge.ch/intranet/system/files/document-files/160303\\_pdf\\_projetecole\\_heg.pdf](https://intranet.hesge.ch/intranet/system/files/document-files/160303_pdf_projetecole_heg.pdf)

HES-SO GENEVE, 2015. *Stratégie 2025*. [En ligne]. 1<sup>er</sup> décembre 2015. [Consulté le 16 avril 2018]. Disponible à l'adresse : [https://intranet.hesge.ch/intranet/system/files/document-files/160310\\_strategie2025.pdf](https://intranet.hesge.ch/intranet/system/files/document-files/160310_strategie2025.pdf)

IDEO, 2014. Le design thinking en bibliothèque. Un kit pratique pour la conception de projets centrés sur les usagers. BEUDON, Nicolas, 2016 (dir.trad.). 1<sup>ère</sup> édition française. ISBN : 978-2-9555530-0-8. [En ligne]. Disponible à l'adresse : <http://lrf-blog.com/wp-content/uploads/2016/01/DTEB-Guide-methodologique-2016.pdf>

INFOTHEQUE, 2018. Rapport d'activité 2017. [Fichier Microsoft Word]. Dernière mise à jour le 14 mai 2018.

KFH, 2009. Best Practice KFH : Document de référence – Bibliothèques des hautes écoles spécialisées : à usage interne des HES. *Swissuniversities. ch* [en ligne]. 2009. [Consulté le 19 mai 2018]. Disponible à l'adresse : [https://www.swissuniversities.ch/fileadmin/swissuniversities/Dokumente/Kammern/Kammer\\_FH/Best\\_practice/Best\\_Practice\\_KFH\\_Document\\_de\\_r%C3%A9f%C3%A9rence\\_-\\_Biblioth%C3%A8ques\\_HES.pdf](https://www.swissuniversities.ch/fileadmin/swissuniversities/Dokumente/Kammern/Kammer_FH/Best_practice/Best_Practice_KFH_Document_de_r%C3%A9f%C3%A9rence_-_Biblioth%C3%A8ques_HES.pdf)

MARQUEZ, Joe, DOWNEY, Anne, 2016. Tools and techniques. In: *Library service design: a LITA guide to holistic assessment, insight, and improvement*. Lahnham: Rowman & Littlefield, 2016, 137 p. LITA guide, ISBN 978-1442263833.

MARTEL, Marie D., 2017. Le design du « care » en bibliothèque : du tiers lieu au lieu d'inclusion sociale. In : *Le design thinking : l'utilisateur au cœur de l'innovation. Dossier. I2D – Information, données & documents*. [En ligne]. 2017/1. (Volume 54). p. 52-54. [Consulté le 15 mars 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2017-1-p-52.htm>

PAPIN, Dominique, 2015. *Impact des bibliothèques sur la réussite des étudiants. Survol de la littérature récente*. [PDF] Université du Québec, 11 décembre 2015. [En ligne]. [Consulté le 18 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://tribuneci.files.wordpress.com/2016/01/impact-biblio-reussite-2016-01-14.pdf>

PICHARD, Éric, 2016. BiblioRemix la créativité en continu. *Bibliothèque(s), Revue de l'Association des bibliothécaires de France*. Mars 2016. N° 83, p.50 - 51. ISSN : 1632-9201.

PICHARD, Éric, 2015. BiblioRemix : inviter les publics à participer pour réinventer la bibliothèque. In : BATS, Raphaëlle (sous la dir. de). *Construire des pratiques participatives dans les bibliothèques. Villeurbane*. Presses de l'ENSSIB, 2015, p. 29 – 37. La boîte à outils 33. ISBN 979-10-91281-58-4

PRIESTNER, Andy, MARSHALL, David & MODERN HUMAN, 2016. Protolib – the final report. [PDF]. Cambridge University Library, Avril 2016. [En ligne]. [Consulté le 30 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://futurelib.wordpress.com/2016/04/25/protolib-the-final-report/>

PUAD, Maud, 2017. Portrait métier # 4 : bibliothécaire-formatrice. *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)* [en ligne], décembre 2017. N 13, p. 92-94, ISSN 1292-8399. [Consulté le 16 mai 2018] Disponible à l'adresse : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2017-13-0092-011>

RIN, RLUK, 2011. *La valeur des bibliothèques pour la recherche et les chercheurs*. [En ligne]. ADBU, mai 2011. [Consulté le 19 mai 2018]. Disponible à l'adresse : [http://adbu.fr/wp-content/uploads/2011/06/Valeur\\_des\\_bibliotheques\\_pour\\_la\\_recherche\\_-\\_RIN.pdf](http://adbu.fr/wp-content/uploads/2011/06/Valeur_des_bibliotheques_pour_la_recherche_-_RIN.pdf)

ROCHE, Florence, SABY, Frédéric, (sous la dir. de), 2015. *L'avenir des bibliothèques : l'exemple des bibliothèques universitaires*. Villeurbane : Presses de L'ENSSIB. Papiers. ISBN 979-10-91281-13-3.



SANDERS, E. B.-N., 2000. Generative Tools for Co-designing. In : *Collaborative Design* [en ligne]. London : Springer London. pp. 3-12. [Consulté le 19 juin 2018]. ISBN 978-1-85233-341-6. Disponible à l'adresse : [http://link.springer.com/10.1007/978-1-4471-0779-8\\_1](http://link.springer.com/10.1007/978-1-4471-0779-8_1)

SCHMIDT, Aaron, ETCHES, Amanda, 2016. *Utile, utilisable, désirable : redessiner les bibliothèques pour leurs utilisateurs*. CLOT, Nathalie, (dir. trad.). [En ligne] Villeurbane Cedex. Presses de l'ENSSIB. 2016. [Consulté le 25 mai 2018] La numérique. ISSN 2492-9735. ISBN pdf 978-2-37546-004-7. ISBN epub 978-2-37546-005-4. Disponible à l'adresse : [http://www.enssib.fr/sites/www/files/documents/presses-enssib/La-numerique/Etches-Schmidt\\_Utile-utilisable-desirable.pdf](http://www.enssib.fr/sites/www/files/documents/presses-enssib/La-numerique/Etches-Schmidt_Utile-utilisable-desirable.pdf)

STUDIUM UNISTRA, 2018. *Projet Studium, vers une maison de l'étudiant – Learning centre à l'Université de Strasbourg*. [En ligne]. [Consulté le 25 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <http://studium.unistra.fr/wordpress/>

UNISTRA, 2018. *Université de Strasbourg*. [En ligne]. [Consulté le 25 juin 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.unistra.fr/index.php?id=27131#c110079>

UNIVERSITY OF ESSEX, 2017. Join the library advisory group [enregistrement vidéo]. *Vimeo* [en ligne]. 2017. [Consulté le 10 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://vimeo.com/198188247>

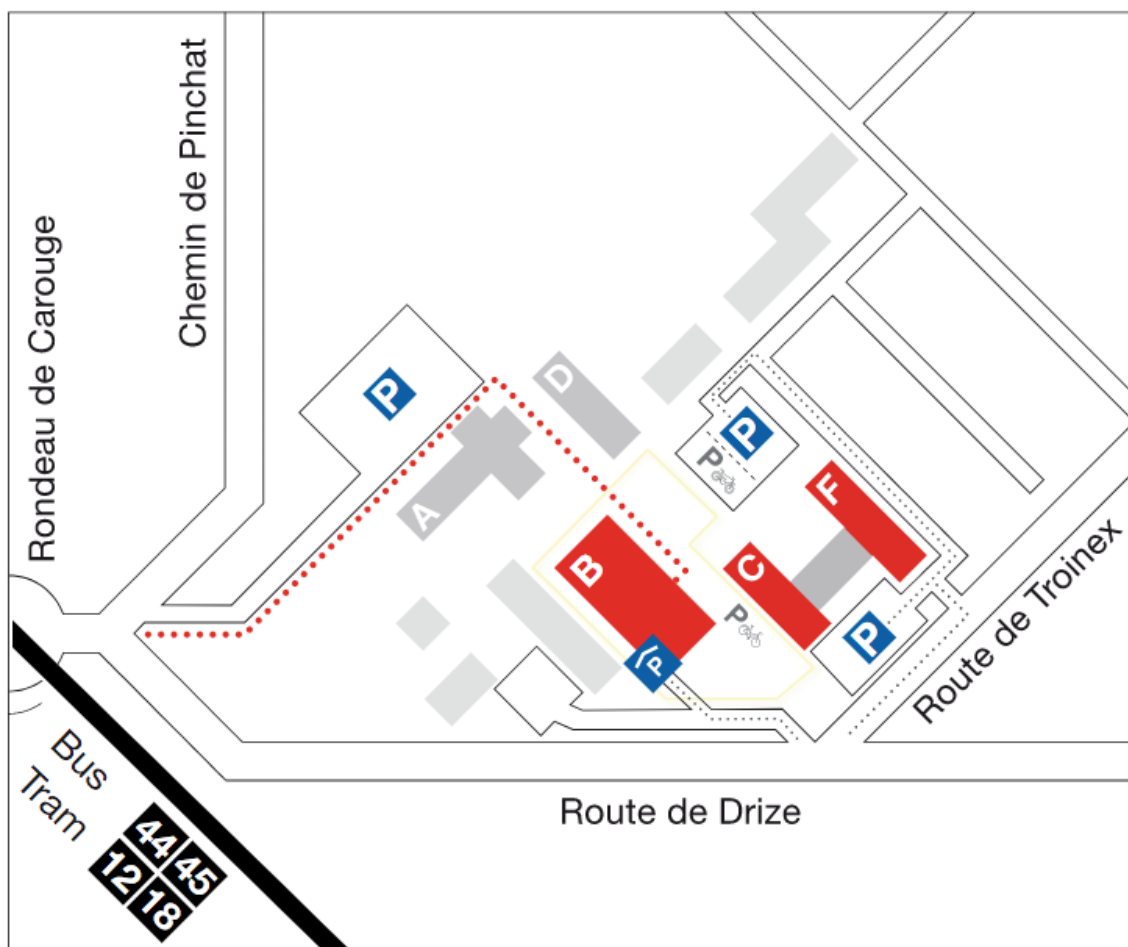
USABILIS, 2017. *Usabilis, conseils UX et ergonomie digitale*. [En ligne]. 1<sup>er</sup> décembre 2017. [Consulté le 16 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.usabilis.com/design-de-service/>

VALLAURI, Benoît, 2016. BiblioRemix : de la parenthèse en chantier au hacking du quotidien. *Bibliothèque(s), Revue de l'Association des bibliothécaires de France*. Octobre 2016. N° 85/86, p.72 - 75. ISSN: 1632-9201.

WISHER, Emma, 2017. The beginning of a beautiful friendship? Student engagement and UX at the University of Essex. PRIESTNER, Andy, (dir.) 2017. *User experience in libraries. Yearbook 2017*. UX Lib. Great Britain: Amazon. A Ux in Libraries publication. ISBN 978-1-9816-3557-3.



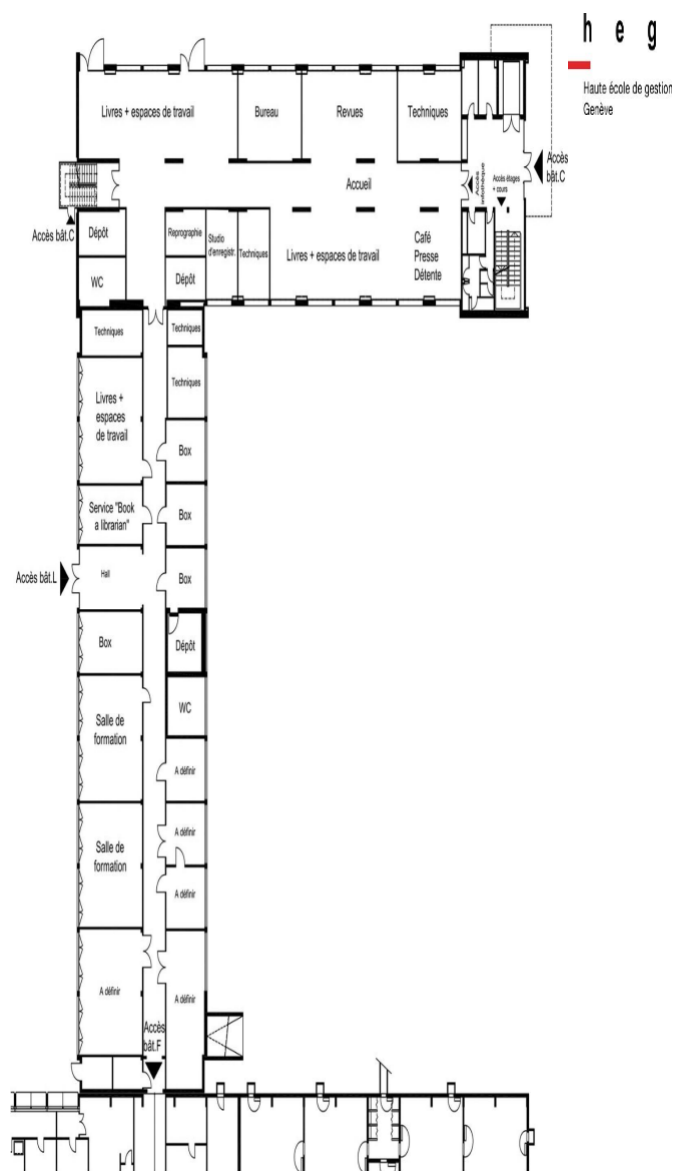
## Annexe 1 : Plan d'accès - Campus Battelle



(HEG, 2018)

## Annexe 2 : Proposition d'aménagement – Plan

### Plan Proposition d'aménagement



Plan de zoning ne tenant pas compte des contraintes techniques (p.ex. compartimentages feu)

23 novembre 17 / LC&SB

(Bernardi, Cornaglia, 2017)

## Annexe 3 : Guide d'entrevue 1

### Directrice HEG et responsable Infothèque

#### Axe 1 : La stratégie de l'Infothèque

**1. Introduction** : Les missions de l'Infothèque ne sont pas formalisées. L'Infothèque s'inspire, donc, des recommandations de la KFH : fournir un soutien à l'enseignement, à la recherche et à l'étudiant. Sur la base de ces éléments l'Infothèque devrait identifier l'axe autour duquel construire sa politique, bien évidemment en tenant compte des ressources économiques, du personnel à disposition et du contexte.

**Question 1** : Afin d'identifier plus précisément la place de l'Infothèque dans la stratégie de la HEG-GE, j'aimerais savoir sur lequel de ces axes que je viens d'évoquer, positionnez-vous l'impact de l'Infothèque.

1.1. Quels objectifs devrait-elle atteindre pour aller dans ce sens ?

**2. Introduction** : Le projet stratégique de l'école, HEG 2025, introduit dans la Vision, le renforcement pédagogique. On y trouve écrit que les enseignants doivent intégrer des méthodes pédagogiques récentes fondées sur les nouvelles technologies ou sur l'enseignement inversé.

Par exemple, l'Université d'Angers a axé sa politique sur la formation et donc sur la pédagogie. Elle dispose d'un service d'innovation pédagogique, le Lab'UA constitué d'ingénieurs pédagogiques qui accompagnent et forment les enseignants et enseignants-chercheurs et d'une bibliothèque qui forme les usagers à l'évaluation de l'information. Le Lab'UA et la bibliothèque collaborent aussi ensemble. A l'EmLyon de Saint-Etienne la médiation pédagogique et documentaire a pris une grande place. Les bibliothécaires interviennent en cours et la visite de la bibliothèque a été remplacée par des activités en classe.

La maîtrise de l'information est devenue aujourd'hui essentielle dans un monde qui voit la multiplication exponentielle des outils et des sources d'information et le bibliothécaire, compte tenu de son rôle de médiateur et de sa formation et expérience, il a un rôle à jouer comme intermédiaire entre les outils et les usages.

**Question 2** : Est-ce que selon vous la BU devrait évoluer de plus en plus dans la formation à l'information ou ce n'est pas pertinent ?

**Question 3** : De nombreuses études ont été menées pour évaluer s'il y a des liens entre la réussite des étudiants et le nombre d'emprunts ainsi que le taux de fréquentation de la bibliothèque de l'université. La majorité de ces études affirment qu'il y a une corrélation. Pourriez-vous me dire quelle est votre position à l'égard de ce sujet, croyez-vous qu'il existe un lien entre l'utilisation des services fournis par une bibliothèque et la réussite des étudiants?

**4. Introduction** : Une étude sur la valeur des services des bibliothèques aux chercheurs et à la recherche (2011) publiée par la RIN (Research Information Network) et le RLUK (Research Libraries United Kingdom) du Royaume-Uni, met en avant le fait que la bibliothèque contribue positivement ou négativement à la réputation d'une Institution. « Les bibliothèques sont la manifestation physique des valeurs des études et du savoir » (RIN, RLUK, 2011, p.10).

Les bibliothèques contribuent activement à la valorisation de la recherche. Donc, la qualité d'une bibliothèque peut être un facteur déterminant pour recruter des chercheurs de haut niveau et pour avoir les bons financements.

**Question 4 :** Dans le projet stratégique de l'école, HEG 2025, en matière de recherche, on évoque l'objectif d'accroître le financement des activités de recherche. Quel rôle donnez-vous à l'Infothèque pour atteindre cet objectif ?

**Question 4.1 (Uniquement pour la responsable de l'Infothèque) :** Est-ce que vous avez mis en place des indicateurs pour évaluer le rapport entre l'utilisation des ressources de l'infothèque de la part des chercheurs et le nombre de publications ?

## **Axe 2 : Les actions pour répondre aux exigences de ses usagers**

**Question 5. :** Quels attributs devrait avoir une bibliothèque utile (donc qui répond aux besoins de sa communauté) utilisable (qui propose des services lisibles et accessible) et désirable (qui sait être un produit d'appel) ?

**2. Introduction :** Si on fait référence au *Best practice KFH*, (document de référence pour les bibliothèques des hautes écoles spécialisées), les bibliothèques doivent répondre aux besoins spécifiques du corps professoral, du chercheur/ de la chercheuse et de l'étudiant-e.

**Question 6 :** Comment devrait évoluer l'Infothèque pour satisfaire les besoins de tous ses usagers ? Quelles actions devrait-elle mettre en avant et de quelle manière ?

## **Axe 3 : La future Infothèque**

**Question 7 :** Pensez-vous que la raison de la baisse de fréquentation de l'Infothèque est imputable uniquement à l'emplacement de l'Infothèque ?

**Question 7.1 (Uniquement pour la responsable de l'Infothèque) :** Comment devrait-il évoluer votre rôle au sein de l'Infothèque afin de mieux répondre aux besoins des utilisateurs ? Quelles compétences faudrait-il mettre en avant ?

**Question 8 :** Est-ce qu'une organisation des espaces plus colorée et conviviale pourrait avoir une incidence et fonctionner comme élément d'appel ?

**Question 9 :** Comment imaginez-vous l'Infothèque de demain ? Pourriez-vous me donner trois adjectifs qui la définissent.

**Question 10 :** Afin de comprendre quelle image vous avez de la future Infothèque, je vous montre ici 5 photos qui représentent des BU qui existent ou pas. Elles traduisent différentes atmosphères qu'on souhaiterait trouver dans une bibliothèque et mettent en avant des services, des fonctions différentes :

① Note pour le lecteur : pendant l'entretien, les photos sont montrées en format A4 et leurs caractéristiques sont illustrées de vive voix.

## **Tri par cartes**

Vous allez procéder à un tri par cartes. Les cartes bleues désignent un service, un espace un besoin. Elles sont à classer selon leur ordre d'importance : Très important / Important / Peu important (cartes vertes).

Vous avez des cartes vides, vous pouvez les utiliser pour écrire des termes qui sont importants ou peu importants mais qui ne figurent pas parmi ceux choisis.

Vous pouvez également choisir de ne pas tenir compte de certains termes.

Je vous invite à lire toutes les cartes.

Quand vous aurez fini, je prendrai une photo pour l'analyse des résultats.

## **Annexe 4 : Guide d'entrevue 2**

### **Commission Infothèque, chercheurs et étudiants**

#### **Contexte**

Pour la réalisation de mon travail de master en Sciences de l'Information et de l'obtention du diplôme, j'ai choisi le mandat de Madame Gwënola Dos Santos. La finalité de ce mémoire est d'appliquer des méthodologies innovantes pour redessiner l'Infothèque à l'occasion de son déménagement au rez-de-chaussée du bâtiment C du Campus Battelle.

#### **Procédure et durée de l'entretien**

L'entretien est constitué : 16 questions (8 questions sont ouvertes et 8 sont à choix multiple) et un tri par cartes. Il a une durée approximative de 45'.

Pour des raisons de praticité et de fiabilité, je vous demande de pouvoir enregistrer l'entretien. L'enregistrement ne sera pas diffusé et il sera détruit par la suite.

Les informations collectées seront retranscrites sous formes de compte rendu afin d'être utilisées pour une analyse des besoins.

Usage et protection des données : les données collectées lors de l'entretien seront traitées uniquement dans le cadre de ce travail de master et anonymisées si vous le souhaitez. Elles seront détruites à la fin de la recherche. (Signature du formulaire de consentement de participation à la recherche).

#### **Questions :**

##### **Axe 1 : Besoins généraux de la communauté de la HEG**

**Question 1 :** Quels sont, selon vous, les besoins généraux de la communauté académique de la HEG et du campus Battelle ?

**Question 2 (seulement pour les enseignants et les chercheurs) :** Quels sont vos besoins professionnels ?

**Question 3 :** Est-ce que les espaces et les services fournis par la HEG et le campus Battelle répondent à vos besoins ?

**Question 3.1 :** Lesquels, parmi les besoins évoqués, pourraient être satisfaits par l'Infothèque ?

**Question 4 :** Y a-t-il un service que l'Infothèque ne fournit pas actuellement mais qui devrait être mis en place ?

##### **Axe 2 : Besoins informationnels**

**Question 5 :** Quelles sont vos pratiques documentaires : comment accédez-vous aux ressources documentaires ?

**Question 6 :** Consultez-vous les bibliothécaires ?

**Question 6.1 :** Si oui – pour lequel de services listés ci-dessous consultez-vous les bibliothécaires ? (Plusieurs choix sont possibles) :

- ☐ Conseil du bibliothécaire
- ☐ Recherche bibliographique
- ☐ Prêt
- ☐ Veille documentaire
- ☐ Politiques des éditeurs
- ☐ Bibliométrie

Autre.....

**Question 7 (seulement pour les chercheurs) :** Serait-il possible de faire une liste des étapes que vous parcourez entre la définition d'un sujet de recherche et la publication de l'étude ? A quel moment de ce parcours vous croisez l'Infothèque ?

### **Axe 3 : Fréquentation de l'Infothèque**

**Question 8 :** Fréquentez-vous l'Infothèque ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

**Question 9 (seulement pour les enseignants et les chercheurs) :** Conseillez-vous vos étudiants d'utiliser les services fournis par l'Infothèque ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

**Question 9.1:** Si Oui : lequel parmi les services listés ci-dessous conseillez-vous à vos étudiants?

- ☐ Collections livres (papier et e-books)
- ☐ Bases de données documentaires
- ☐ Soutien à la recherche documentaire
- ☐ Aide à la rédaction bibliographique
- ☐ Formation documentaire
- ☐ Espaces de travail
- ☐ Autre.....

#### **Axe 4 : Bibliothèques universitaires**

**Question 10 :** Si on part du principe que le rôle des bibliothèques universitaires est de fournir un soutien à l'enseignement, l'apprentissage et la recherche, quelle est ou, plutôt, quelles sont, selon vous, les fonctions qui devraient être valorisées par les bibliothécaires ?

- ☐ Formation aux compétences documentaires
- ☐ Soutien à l'organisation des cours
- ☐ Valorisation de la recherche
- ☐ Lieu d'échange et de réflexion entre universitaires et partenaires
- ☐ Gestion de l'accueil et de la formation du personnel académique et administratif
- ☐ Lieu de création et d'innovation
- ☐ Moteur de l'animation culturelle et scientifique de la communauté universitaire
- ☐ Autre.....

**Question 11 :** Quel emplacement devraient avoir les bibliothèques universitaires dans un campus ?

- ☐ Près des salles de cours
- ☐ Près de la direction et de la communication
- ☐ Près de la cafétéria
- ☐ Près d'un lieu de passage
- ☐ Autre.....

**Question 12 :** Parmi ces 5 photos laquelle représente mieux l'ambiance que vous aimeriez trouver dans une bibliothèque universitaire et pourquoi ?

① Note pour le lecteur : pendant l'entretien, les photos sont montrées en format A4 et leurs caractéristiques sont illustrées de vive voix.

#### **Axe 5 : Mission de l'Infothèque**

**Question 13 :** Quelle est la mission de l'Infothèque ?

**Question 14 :** Comment jugez-vous les outils de communication et la visibilité de l'Infothèque ?

- ☐ Très satisfaisante
- ☐ Satisfaisante
- ☐ Insatisfaisante



☐ Très insatisfaisante

### **Axe 6 : Espaces et équipements souhaités**

**Question 15 :** Quels espaces faudrait-il aménager dans l'Infothèque ?

**Question 16 :** Quels équipements aimeriez-vous pouvoir trouver à l'Infothèque ?

☐ Ordinateurs

☐ Jeux électroniques

☐ Lampes

☐ Coin café restauration rapide

☐ Canapés/poufs

☐ Prises électriques

☐ Petites tables

☐ Grandes tables

☐ Équipements pour enregistrement vidéo/audio

☐ Autre.....

**Conclusion :** Avez-vous des remarques ou des ajouts à faire ?

### **Tri par cartes**

Vous allez procéder à un tri par cartes. Les cartes bleues désignent un service, un espace un besoin. Elles sont à classer selon leur ordre d'importance : Très important / Important / Peu important (cartes vertes).

Vous avez des cartes vides, vous pouvez les utiliser pour écrire des termes qui sont importants ou peu importants mais qui ne figurent pas parmi ceux choisis.

Vous pouvez également choisir de ne pas tenir compte de certains termes.

Je vous invite à lire toutes les cartes.

Quand vous aurez fini, je prendrai une photo pour l'analyse des résultats.

## Annexe 5 : Choix de photos Bibliothèques universitaires



01: The André Malraux Library de Strasbourg - Projet by Jean Marc Ibos Myrto Vitart.



02: Steel Case Library - Van Dyken Mechanical, Inc.



03: Lilliad, Learning Center Innovation de l'Université de Lille  
Box de travail.



04: Lilliad, Learning Center Innovation de l'Université de Lille  
Salle Y, salle d'innovation pédagogique.





05: EMLYON business school - accueil.

## Annexe 6 : Les mots pour le tri par cartes

Aide à la rédaction bibliographique	Formation aux compétences documentaires
Bibliothécaire formateur	(Fab)Lab
Collections numériques	Lieu de création
Collections papier	Lieu d'échanges entre universitaires et partenaires
Co-working	Moteur d'animation culturelle
Données de la recherche	Soutien à la publication
Espace de restauration rapide	Valorisation de la recherche

Le terme « (Fab)Lab » désigne un espace qui rend accessible des technologies, des outils de production graphique et audiovisuelle, sans forcément impliquer la mise à disposition d'outils de production et de prototypage d'objet. C'est bien pour cela que le terme Fab a été mis entre parenthèses.

« Bibliothécaire formateur » a remplacé la carte « Gestion des formations », définition jugée intéressante mais pas très compréhensible. Ce changement a été réalisé après le premier entretien.

## Annexe 7 : Support pour focus group avec les bibliothécaires

Le guide pour le focus group a été réalisé sous forme PowerPoint.

L'objectif de ce support est d'indiquer les axes de réflexions, les questions et d'apporter des éléments qui servent à enrichir la discussion.

<h1>Focus Group bibliothécaires</h1> <p>6 juin 2018 Laetizia Sabatini Choquard Travail de Master - Sciences de l'Information - Directrice: Madame Hélène Madinier</p>	
<h2>Co-design, design thinking... et le réaménagement de l'Infothèque</h2>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mandat de l'Infothèque</li><li>• Objectif: organisation séance de co-design pour octobre 2018</li><li>• Analyse des besoins des usagers et non usagers</li><li>• Réflexion sur les nouveaux services</li><li>• Résultats des entretiens, du sondage, du graffiti wall</li><li>• Préparation d'axes de réflexion pour séance</li><li>• Rapport en août</li></ul>
<h2>Ordre du jour</h2>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Présentation du mandat</li><li>• Les besoins des usagers</li><li>• Création de <i>personas</i></li><li>• Le rôle du bibliothécaire</li><li>• Le changement, l'idéation</li><li>• Conclusion</li></ul>

# Les besoins des usagers

Focus group bibliothécaire – Axe 1

## Utilité, Utilisabilité, Désirabilité

### Les 8 commandements de l'UX en bibliothèque

1

« Nous ne sommes pas nos usagers »  
Nous ne pouvons pas prétendre que les usagers ont les mêmes attentes que nous, qui sommes des professionnels.

2

« Les usagers ne sont pas cassés »  
Si les outils sont difficiles à utiliser, c'est l'outil qui est déficient, pas les gens.

3

« Nous étudions les usages »  
Nous prenons le temps d'observer et d'interroger nos usagers pour mieux les connaître... Et c'est facile à faire !

4

« Nous utilisons notre empathie »  
Nous essayons de nous mettre dans la peau de nos usagers et nous nous concentrons sur la valeur à leur point de vue.

5

« Nous préférons nos bibliothécaires parler à nos usagers plutôt qu'à nos collègues »  
Il faut que les choses soient simples, mais il faut aussi qu'elles soient utiles.

6

« Nous tendons vers l'universel »  
Nous cherchons des solutions simples qui permettent à tous les usagers d'utiliser nos bibliothèques.

7

« Nous faisons de vrais choix »  
Il faut toujours nous poser la question : est-ce que c'est vraiment ce que nous voulons ?

8

« Nous pensons globalement »  
Nous devons toujours penser à l'ensemble de nos usagers, et pas seulement à ceux qui sont devant nous.

## Question 1

J'aimerais que vous définissiez vos utilisateurs:

Qui sont-ils, ce qu'ils attendent de l'infothèque  
quels sont leurs besoins?

## Question 2

Maintenant que nous avons défini nos utilisateurs,  
je vous invite à créer une galerie de  
**personas** pour représenter les différents segments  
de vos publics.

(2 bibliothécaires pour 1 *persona*)

## Persona

Une persona est un personnage fictif qui intègre des informations démographiques:

- Nom
- Age
- Sexe
- Données synthétisant les comportements, les motivations et les besoins



(Source: Pixabay, 2018)

## Persona

### PRESENTATION DES PERSONAS



## Question 3

Quels services pourrait-on dessiner ou repenser pour répondre au mieux aux besoins de nos *personas* ?

## Le rôle du bibliothécaire

Focus group bibliothécaire – Axe 2



« ...de gestionnaires de collections, les bibliothèques doivent axer leurs actions sur leur objectif ultime, à savoir leurs publics, la diffusion du savoir, l'accompagnement de la recherche et de l'enseignement ».

(Delorme, 2015)

#### Question 4

Comment devrait-il évoluer votre rôle au sein de l'Infothèque afin de mieux répondre aux besoins de vos utilisateurs ?

Quelles compétences faudrait-il mettre en avant ?

#### Quelles compétences faudrait-il mettre en avant?



## Le changement, l'idéation

Focus group bibliothécaire – Axe 3

## Design Thinking



(Source: IDEO, Le Design thinking en bibliothèque, 2016)

## Graffiti wall

« Tout est plus simple avec l'Infothèque HEG ! »



(Source: Wish list, résultats Infothèque, Mai 2018)

## Les usagers...

- Souhaiteraient pouvoir réserver des box en ligne
- Aimeraient davantage de box, et notamment des box offrant un cadre de travail un peu plus « privé » (les paillis vitrés des box actuelles ne sont pas toujours appréciées)
- Désireraient plus d'ordinateurs à disposition pour se connecter à leur session
- Apprécient le coin café, qu'il pourrait être utile de développer (ajout de sofas, etc.)
- Se délectent des sièges en forme d'œuf, visiblement très appréciés
- Ressentent une certaine insatisfaction vis-à-vis des horaires actuels, ...l'Infothèque ferme trop tôt en semaine et pas assez le week-end (le samedi notamment)
- Ont une bonne opinion du personnel, jugé « souriant et compétent »
- Font part de demandes spécifiques pour le développement des collections (ex. Plus de documents en archivistiques (documents à jour) / plus de BD et mangas)
- Estiment qu'il serait judicieux de mieux valoriser les ressources numériques (notamment via la mise à disposition de iPad, écrans tactiles ou autre)
- Désireraient pouvoir acheter des fourres, des cartes postales, des enveloppes directement sur place
- Apprécieraient de voir se développer la décoration des lieux, perçue comme très vide et manquant d'originalité, de chaleur
- Seraient intéressés à ce que des tables rondes soient organisées autour de la question des métiers de l'information documentaire
- Remercient l'Infothèque d'avoir pris l'initiative de lancer cette Wish list

## Question 5

A partir des résultats que vous avez eus mais également de vos suggestions,  
essayez d'ébaucher deux/trois projets différents afin de trouver celui qui vous convient.  
On utilisera un tableau pour noter les projets.



	Projet 1	Projet 2	Projet 3
Quel est votre public cible?			
Quel est le problème qu'il rencontre et que vous pourriez résoudre ?			
Est-il possible d'envisager plusieurs solutions?			
Ce projet est-il réalisable dans un délai de 5/6 semaines?			

	Projet 1	Projet 2	Projet 3
Enthousiasme pour ce projet			
Impact sur le public			
Faisabilité en 5/6 semaines			
<b>TOTAL =</b>			

FAIBLE		FORT		
1	2	3	4	5

CPO

- \* Comment pourrait-on....
- \* Quels sont les aspects de cette problématique qu'on connaît bien?
- \* Quels sont les aspects qu'il faudra approfondir?
- \* Comment imaginez-vous le résultat final de ce travail?

Conclusion

Avez-vous des ajouts à faire ou des commentaires par rapport à notre séance?

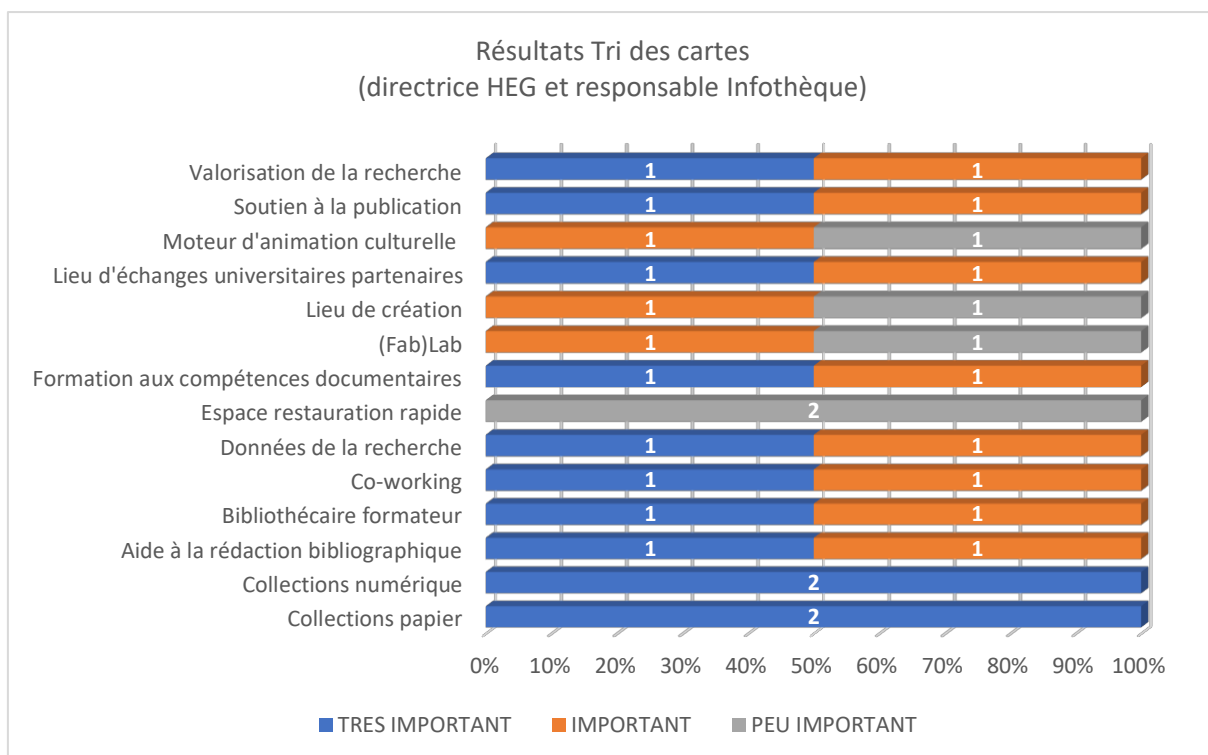
Merci pour votre collaboration! 😊

## Annexe 8 : Grille observations (*in situ* et situations analogues)

1	Où sont assis les utilisateurs ?
2	Que font-ils ?
3	Quels appareils utilisent-ils ?
4	Utilisent-ils les documents imprimés et/ou électroniques ?
5	Quels équipements ont-ils avec eux ?
6	Quels meubles et installations utilisent-ils dans la pièce (bureaux, tables, lampes, couvertures, coussins, prises de courant, etc.) ?
7	Est-ce que la salle atteint sa capacité / est-ce que quelqu'un entre et part en raison du manque de place ?
8	Est-ce que les utilisateurs mangent et / ou boivent ?
9	L'espace est-il silencieux ou les personnes chuchotent ?
10	Combien de temps les utilisateurs restent-ils dans l'espace ?

## Annexe 9 : Résultats tri par cartes 1

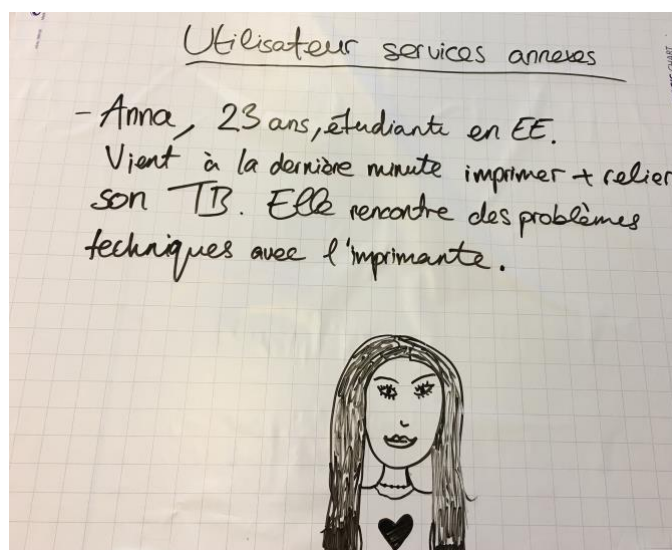
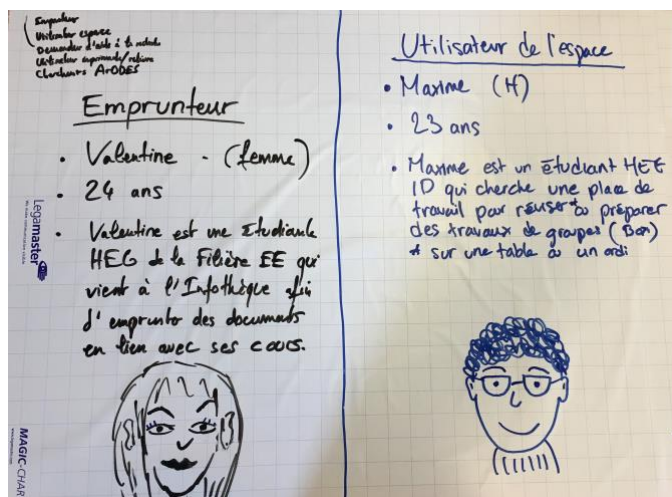
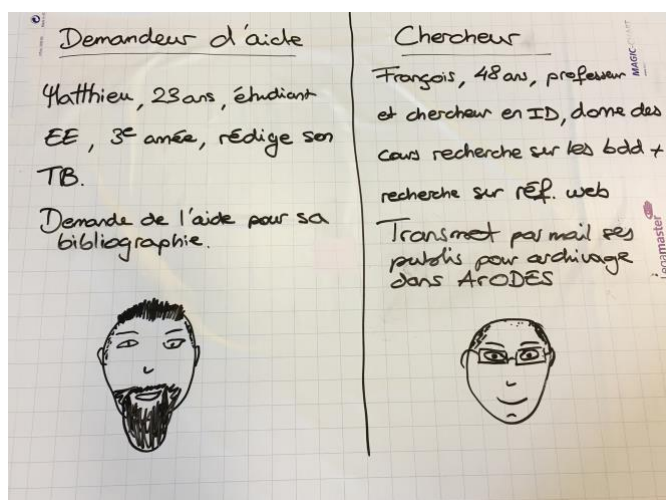
### Directrice HEG et responsable Infothèque



(Sabatini Choquard, 2018)

## Annexe 10 : Personas des utilisateurs de l'Infothèque

Photos des *personas* réalisés par les bibliothécaires lors de la séance de focus group.



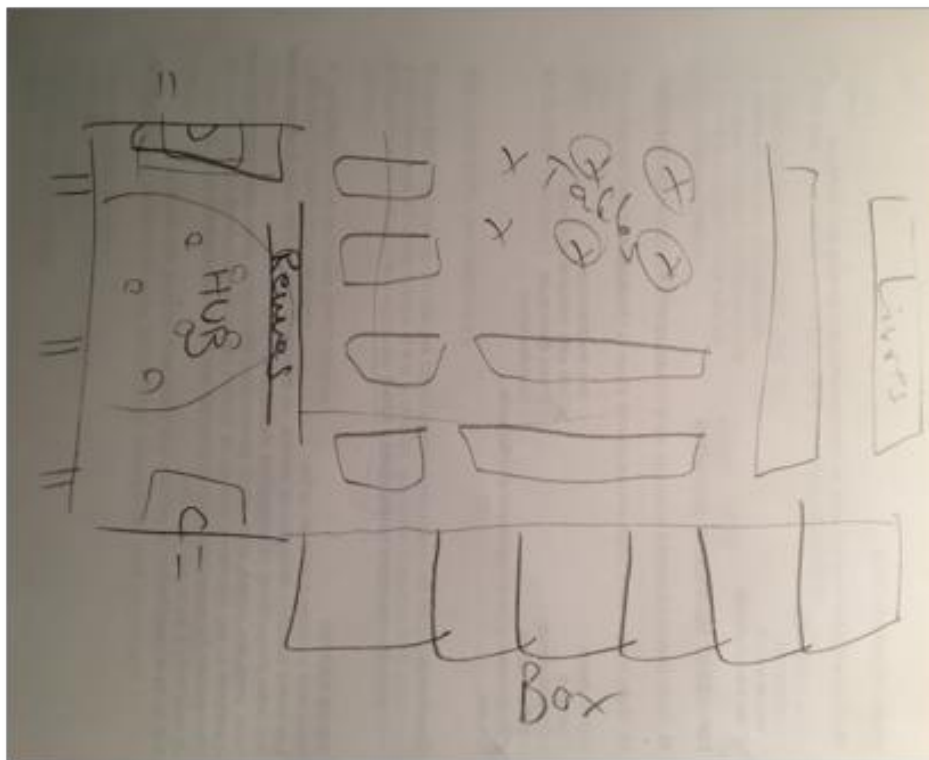
(Bibliothécaires HEG, 2018)

## Annexe 11 : Résultats wish-list Infothèque

- Souhaiteraient pouvoir réserver des box en ligne
- Aimeraient davantage de box, et notamment des box offrant un cadre de travail un peu plus « privé » (les parois vitrées des box actuelles ne sont pas toujours appréciées)
- Désireraient plus d'ordinateurs à disposition pour se connecter à leur session
- Apprécient le coin café, qu'il pourrait être utile de développer (ajout de sofas, etc.)
- Se délectent des sièges en forme d'œuf, visiblement très appréciés
- Ressentent une certaine insatisfaction vis-à-vis des horaires actuels, plusieurs personnes ayant relevé (dans la catégorie « Ce que je n'aime pas » et dans « Ce que j'aimerais ») que l'Infothèque ferme trop tôt en semaine et pas assez le week-end (le samedi notamment)
- Ont une bonne opinion du personnel, jugé « souriant et compétent »
- Font part de demandes spécifiques pour le développement des collections (ex. Plus de documents en archivistiques (documents à jour) / plus de BD et mangas)
- Estiment qu'il serait judicieux de mieux valoriser les ressources numériques (notamment via la mise à disposition de IPad, écrans tactiles ou autre)
- Désireraient pouvoir acheter des fourres, des cartes postales, des enveloppes directement sur place
- Apprécieraient de voir se développer la décoration des lieux, perçue comme très vide et manquant d'originalité, de chaleur (blanc immaculé => dur de « s'approprier » les lieux)
- Seraient intéressés à ce que des tables rondes soient organisées autour de la question des métiers de l'information documentaire
- Remercient l'Infothèque d'avoir pris l'initiative de lancer cette Wish list

## Annexe 12 : « Comment j'imagine mon Infothèque »

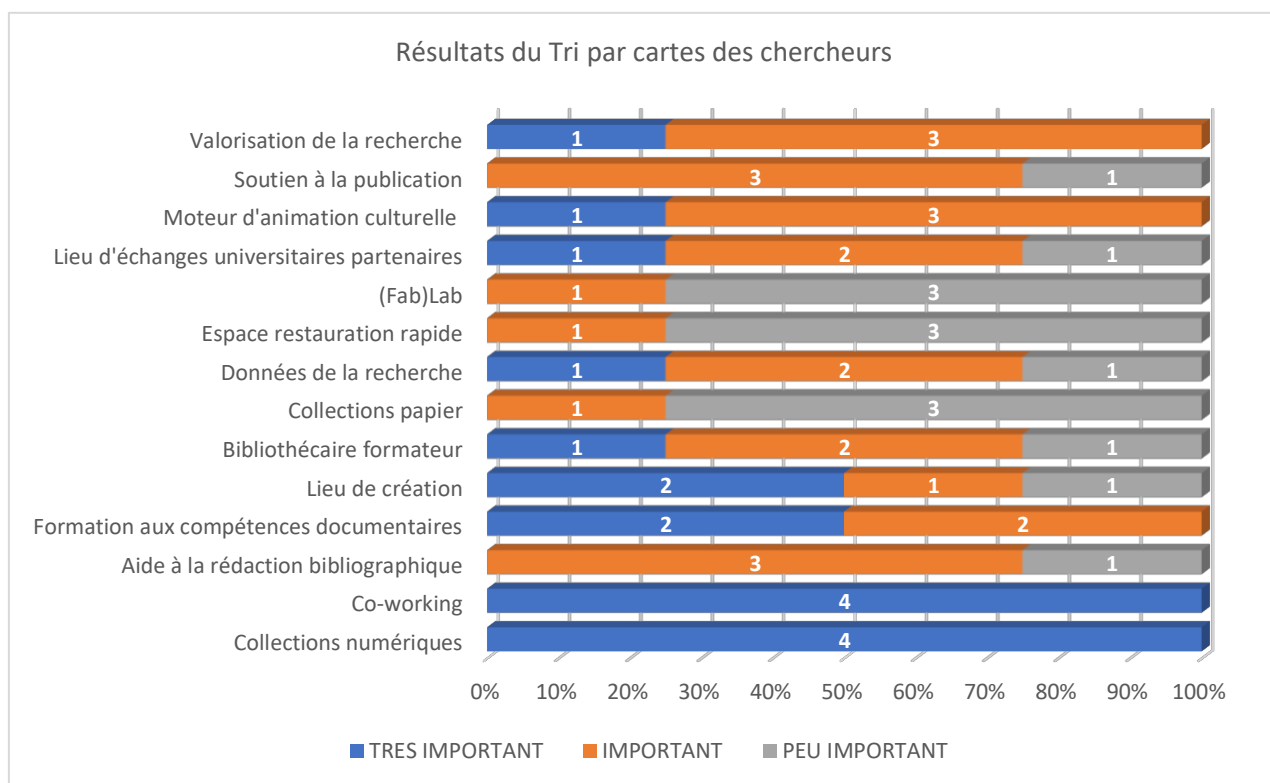
Photo du croquis réalisé par un étudiant lors de l'entretien.



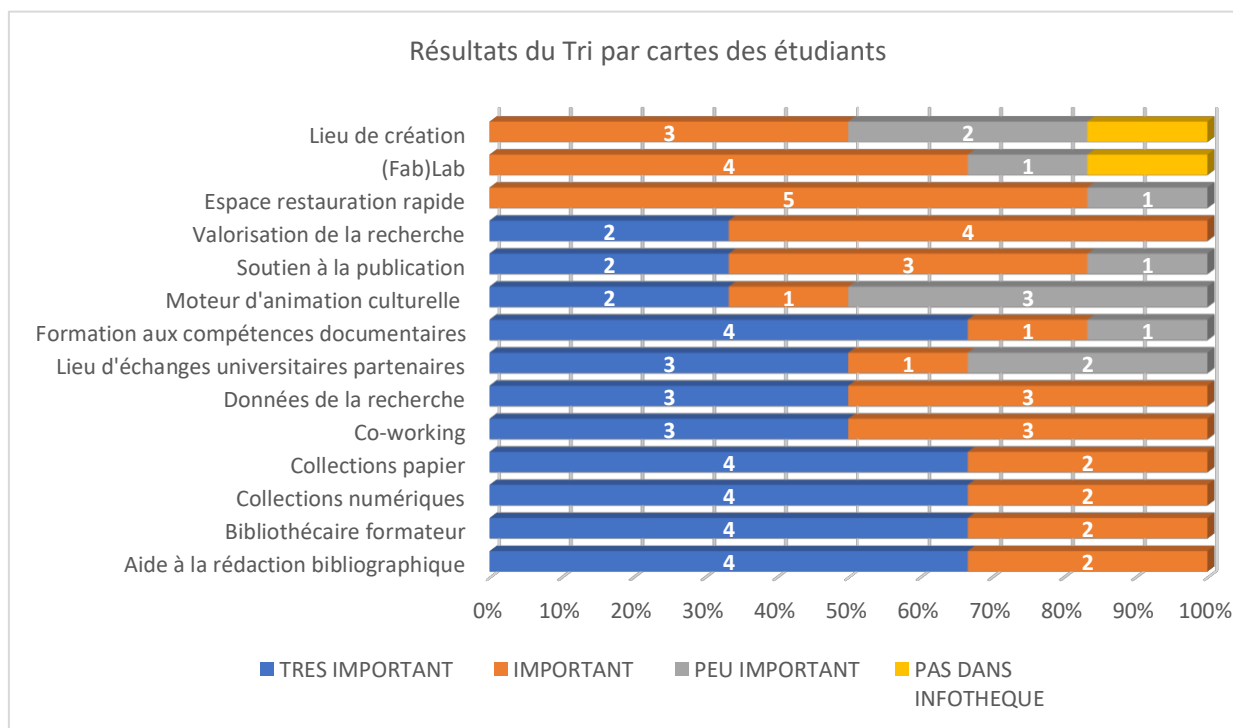
(Étudiant HEG, 2018)



## Annexe 13 : Résultats tri par cartes 2



(Sabatini Choquard, 2018)



(Sabatini Choquard, 2018)

## Annexe 14 : Macro planification séance de co-design

SEANCE CO-DESIGN - 16 octobre 2018, 15heures - 19heures		
MACRO PLANIFICATION ET RESPONSABILITE		
		Ordonnancement-GANTT
WBS	Étapes - Tâches	Livrable-clef
WP1	Préparation de l'atelier	
11	Prise de contact avec la personne chargée de la formation	Définition date et programme cours
11	Formation des bibliothécaires aux techniques et aux outils de l'atelier participatif	Cours de formation
12	Prise de contact avec les associations d'étudiants	Liste de participants
13	Prise de contact avec les responsables des 4 filières	Liste de participants
14	Préparation de badges nominatifs	Badges avec nom et compétences des participants, badges vides
15	Définition du programme de l'atelier	Programme atelier
WP2	Réalisation de l'atelier	
21	Animation par un professionnel	Conduite de la séance
22	Animation par les bibliothécaires	Supervision de la séance
23	Accueil des participants	Badges
WP3	Logistique	
31	Acquisition de matériel	Papier, post-it, matériel pour couper, dessiner, faire des maquettes, cloches
32	Préparation de la salle	Configuration des lieux,
33	Mise en place de la table buffet/boissons	Goûter (pour 30p)
34	Livraison de l'apéritif	Apéritif (pour 30p)
35		
WP4	Communication	
40	Préparation du plan de communication	Rédaction du message promotionnel et du texte, validation liste participants
41	Invitations	Envoi invitation par mail
42	Relance	Relance par mail
43	Communication à la communauté	Annnonce dans l'intranet de l'école
		Annnonce sur les écrans d'affichage de l'école
		Information dans Horizon journal d'information de la HEG
		Newsletter de l'Infothèque
		Affiches
44	Communication externe	Communique sur les réseaux sociaux: FB, Twitter, LinkedIn
		Annnonce sur swiss-lib
		Annnonce dans la page d'actualités de l'Infothèque
WP5	Graphisme	
50	Réalisation graphique de l'affiche	Affiche papier format A3, format numérique pour RS, format audiovisuel pour écrans affichage
WP6	Pilotage	
60	Séances équipe de projet	Planning
61	Validation du projet	validation
62	Capitalisation de l'atelier	Collecte des données
63	Création des services et test	Prototype



SEANCE CO-DESIGN - 16 octobre 2018, 15heures - 19heures

## MACRO PLANIFICATION ET BUDGET

[illegible]

